



# PENILAIAN TINGKAT PENGELOLAAN SISTEM LAYANAN PENGADUAN MENGGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN DSS03

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**JAYANTI PERMATASARI**

**11553204741**



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

University of Sultan Syarif Kasim Riau

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2019**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENILAIAN TINGKAT PENGELOLAAN SISTEM LAYANAN  
PENGADUAN MENGGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN DSS03**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**JAYANTI PERMATASARI**

**11553204741**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 06 november 2019

**Ketua Program Studi**

**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**NIP. 197905132007102005**

**Pembimbing**

**Megawati, S.Kom., MT**

**NIK. 130508038**





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENILAIAN TINGKAT PENGELOLAAN SISTEM LAYANAN  
PENGADUAN MENGGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN DSS03**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

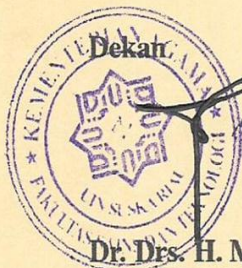
**JAYANTI PERMATASARI**

**11553204741**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 07 Oktober 2019

Pekanbaru, 07 Oktober 2019

Mengesahkan,



**Dr. Drs. H. Mas'ud Zein, M.Pd.**

**NIP. 196312141988031002**

**Ketua Program Studi**

**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**NIP. 197905132007102005**

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom**

**Sekretaris : Megawati, S.Kom., MT**

**Anggota 1 : Idria Maita, S.Kom., M.sc**

**Anggota 2 : Zarnelly, S.Kom., M.sc**



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LEMBAR PERNYATAAN

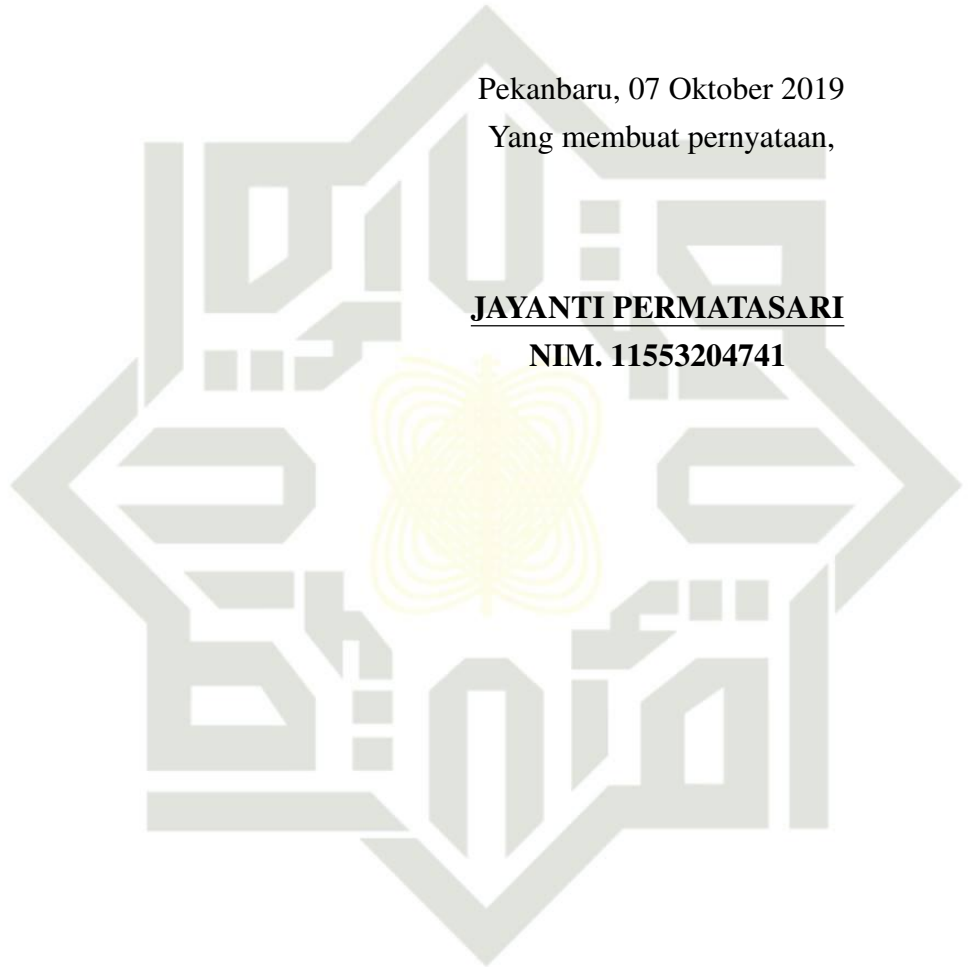
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diadukan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 07 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,

**JAYANTI PERMATASARI**

**NIM. 11553204741**



UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Sembah sujud dan syukur ku kepada Mu ya Allah, atas rahmat, karunia dan ridho yang telah Engkau berikan selama ini, sehingga dapat memberikan kesempatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa pula kusampaikan kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kami menuju alam yang kaya akan ilmu pengetahuan.

**Ayahanda tersayang “Andi Saputra” dan Ibunda tercinta “Nike Kusuma Wati”**

Tak terhingga kasih sayang yang telah berikan kepada saya ananda kalian dengan tulus dan penuh kasih sebagai tanda hormat dan terimakasihku atas kebersamaan, doa, dukungan serta kasih sayang yang sangat berlimpah yang telah kalian berikan, tepat pada waktu ini karya kecil ku ini yang akan ku persembahkan kepada kedua orang tua yang selama ini senantiasa berada didalam doa demi untuk kesuksesan anakmu. Tetaplah menjadi malaikatku yang selalu berada didekatku.

**Sahabat-Sahabat yang tidak ada hentikan meluangkan waktu dan dukungan kepada penulis**

Terimakasih wahai rekan-rekan atas waktu yang telah kalian luangkan dan dukungan yang telah kalian berikan agar penulis senantiasa menyelesaikan Tugas Akhir, kalian Sahabat-sahabat tangguh Siti Hidayati atau Hayati, Sri Wahyuningsih, Yulia Fitriani, terspesial A.H, dan teman-teman lainnya. Semoga kita senantiasa dilindungi oleh Allah SWT dan semoga kita kelak bisa sukses baik didunia maupun diakhirat. Semangat berjuang untuk kita semua Kita bisa kita pasti bisa Salam Sayang Terimakasih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, dan atas limpahan rahmat serta karunia-Nya tugas akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik, Salawat serta salam penulis hadiahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan teladan kepada kita. Tugas akhir ini merupakan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau khususnya pada layanan pengaduan online dengan judul “Penilaian Tingkat Pengelolaan Sistem Layanan Pengaduan Menggunakan COBIT 5 Domain DSS03”. Tugas akhir ini merupakan mata kuliah dengan bobot 6 (enam) SKS yang wajib diikuti oleh setiap mahasiswa dan mahasiswi Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari pihak-pihak yang terkait. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Mas’ud Zein, M.Pd., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Eki Saputra S.Kom., M.Kom, Sekretaris Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Megawati, S.Kom., MT, sebagai dosen pembimbing tugas akhir ini.
6. Ibu Zarnelly, S.Kom. M.Sc penguji II Tugas Akhir yang memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis
7. Keluarga tercinta dan yang saya paling sayangi terutama kepada Ayahanda dan Ibunda yang tidak ada henti-henti memberikan doa dan dukungan setiap hari untuk saya, sehingga dapat memudahkan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kepada saudara-saudara kak erni, kak ulan, abang ivan, mega, mayang, nani, syifa, kamal, staria yang telah banyak membantu dan memberikan doa serta dukungan untuk penulis.
9. Terspesial untuk Sahabat-sahabat penulis yang telah banyak memberikan waktu dan dukungan dalam membantu penyelesaian Tugas Akhir ini yaitu



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Siti Hidayati atau Hayati, Sri Wahyuningsih, Yulia Fitriani semoga kita sama-sama sukses dunia akhirat, dan teman-teman yang lain serta kru SIF G yang namanya tidak disebutkan.

10. Terkhusus kepada A.H yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
11. Nurhasana dan Eka Dwi Lestari yang telah memberikan dukungan serta memberikan saran kepada penulis.
12. Ibu Nunung Kemala Zain dan Bapak Iga Retnomo yang telah memberikan bantuan serta saran dalam menyelesaikan Tugas akhir ini selama di DPMP-SP Provinsi Riau hingga selesai.

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dan diterima baik oleh Allah SWT, aamiin allahumma aamiin.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangannya, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak dapat disampaikan ke email penulis jayanti3tkj@gmail.com atau wa 082217122418 untuk kesempurnaan penelitian ini. Akhirnya, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat membantu bagi yang membutuhkannya.

Pekanbaru, 06 november 2019

Penulis,

**JAYANTI PERMATASARI**

**NIM. 11553204741**

UIN SUSKA RIAU





# PENILAIAN TINGKAT PENGELOLAAN SISTEM LAYANAN PENGADUAN MENGGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN DSS03

**JAYANTI PERMATASARI**

**NIM: 11553204741**

Tanggal Sidang: 07 Oktober 2019  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Penilaian Tingkat Pengelolaan merupakan suatu penilaian yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana kemampuan pada suatu proses dalam mencapai tujuan bisnis saat ini maupun dimasa yang akan mendatang pada suatu layanan. Penilaian dilakukan bertujuan untuk mengelola operasional layanan TI agar dapat terlaksana sesuai dengan yang direncanakan dan mengidentifikasi level kapabilitas proses tertentu serta menentukan langkah selanjutnya untuk melakukan peningkatan terhadap kapabilitas pada suatu sistem layanan TI. Pengelolaan Teknologi Informasi dapat digunakan dalam menjamin keefisiensi dan pencapaian kualitas layanan yang baik, mulai dari segi tujuan bisnis perusahaan, tercapainya visi misi pada Dinas Pemerintahan. Salah satunya pengelolaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau, Tujuan dari DPMPTSP Provinsi Riau yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan perizinan dan Nonperizinan kepada masyarakat dengan cepat, efisien, responsif, integritas dan akuntabel (CERIA) sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, setelah dilakukannya wawancara oleh pihak pelayanan pengaduan ternyata terdapat permasalahan mengenai ketidakakuratan sebuah data yang ada pada sistem pengaduan online ketika pemohon menginputkan sebuah data yang telah diisi pada form pengaduan online dan setelah dikonfirmasi oleh pemohon, namun hasilnya tidak sesuai dengan yang terjadi. Dengan adanya permasalahan tersebut maka dilakukan sebuah penelitian menggunakan COBIT 5 Domain DSS03 yang akan dijadikan sebagai solusi dalam tata kelola teknologi informasi yang ada. Setelah dilakukannya perhitungan terhadap kuesioner yang telah didapat, hasilnya adalah tingkat kapabilitas mencapai level 3 dengan status Large Achieved sebesar 80.23%. Hasil yang didapat tersebut menunjukkan bahwa DPMPTSP belum mencapai target pengelolaan yang baik pada sistemnya.

**Kata Kunci:** *COBIT 5 Domasin DSS03, Large Achieved, Penilaian, Sistem Pengaduan Online, Tingkat Pengelolaan.*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# **PENILAIAN TINGKAT PENGELOLAAN SISTEM LAYANAN PENGADUAN MENGGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN DSS03**

**JAYANTI PERMATASARI**  
**NIM: 11553204741**

*Date of Final Exam: Oktober 07<sup>th</sup> 2019*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## **ABSTRACT**

*Management Level Assessment is an assessment carried out to measure the extent of the ability of a process to achieve current and future business goals in a service. The assessment is carried out aimed at managing IT service operations so that they can be carried out as planned and identify certain process capability levels and determine the next steps to improve the capabilities of an IT service system. Management of Information Technology can be used in ensuring efficiency and achieving good service quality, starting from the aspect of the company's business objectives, achieving the vision and mission of the Government Service. One of them is management in the Department of Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) of Riau Province, the purpose of Riau Province DPMPTSP is to provide convenience to the public in conducting licensing and non-licensing services to the community quickly, efficiently, responsively, integrity and accountable (CERIA) according with good governance. However, after conducting an interview with the complaint service, it turned out that there was a problem regarding the inaccuracy of the data in the online complaint system when the applicant entered a data that was filled in the online complaint form and after being confirmed by the applicant, but the results were not in accordance with what happened. Given these problems, a study using COBIT 5 Domain DSS03 will be used as a solution in the management of existing information technology. After calculating the questionnaire that has been obtained, the result is the capability level reaches level 3 with a Large Achieved status of 80.23%. the results obtained indicate that DPMPTSP has not achieved the target of good management of the system.*

**Keywords:** *COBIT 5 Domasin DSS03, Large Achieved, Assessment, Online Complaints System, Management Level.*



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>                     | ii  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b>                      | iii |
| <b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>   | iv  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b>                      | v   |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>                     | vi  |
| <b>KATA PENGANTAR</b>                         | vii |
| <b>ABSTRAK</b>                                | ix  |
| <b>ABSTRACT</b>                               | x   |
| <b>DAFTAR ISI</b>                             | xi  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>                          | xiv |
| <b>DAFTAR TABEL</b>                           | xv  |
| <b>DAFTAR SINGKATAN</b>                       | xvi |
| <b>PENDAHULUAN</b>                            | 1   |
| 1.1 Latar Belakang . . . . .                  | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah . . . . .                 | 5   |
| 1.3 Batasan Masalah . . . . .                 | 5   |
| 1.4 Tujuan . . . . .                          | 5   |
| 1.5 Manfaat . . . . .                         | 5   |
| 1.6 Sistematika Penulisan . . . . .           | 6   |
| <b>LANDASAN TEORI</b>                         | 7   |
| 2.1 Teknologi Informasi . . . . .             | 7   |
| 2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi . . . . . | 8   |
| 2.3 Sistem Informasi . . . . .                | 8   |
| 2.4 Penilaian . . . . .                       | 9   |
| 2.5 Tingkat Pengelolaan . . . . .             | 9   |
| 2.6 Sistem Layanan . . . . .                  | 9   |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## 3 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 2.7      | Layanan Pengaduan . . . . .   | 10        |
| 2.8      | COBIT . . . . .   | 10        |
| 2.9      | COBIT 5 . . . . .   | 11        |
| 2.9.1    | Tujuh Enablers . . . . .  | 14        |
| 2.9.2    | <i>Process Reference Model</i> (PRM) . . . . .  | 15        |
| 2.10     | Domain Cobit 5 DSS03 ( <i>manage problem</i> ) . . . . .                                    | 17        |
| 2.11     | Model Proses Penilaian ( <i>Process Assessment Model/PAM</i> ) . . . . .                    | 18        |
| 2.12     | Model Proses Kapabilitas ( <i>Process Capability Model</i> ) COBIT 5 . . . . .              | 19        |
| 2.13     | RACI ( <i>Responsible, Accountable, Consulted, Informed</i> ) Chart . . . . .               | 21        |
| 2.14     | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu<br>(DPMPTSP) Provinsi Riau . . . . . | 22        |
| 2.14.1   | Visi, Misi, Tema Kerja, Motto Kerja dan Tujuan DPMPT-<br>SP Provinsi Riau . . . . .         | 23        |
| 2.14.2   | Pelayanan Pengaduan Masyarakat . . . . .  | 25        |
| 2.14.3   | Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Riau . . . . .   | 25        |
| 2.15     | Sistem Pengaduan <i>Online</i> . . . . .  | 26        |
| 2.15.1   | Halaman Pengaduan yang tidak sesuai . . . . .   | 27        |
| 2.15.2   | Halaman Buku Tamu . . . . .   | 27        |
| 2.15.3   | Tampilan Pengaduan . . . . .  | 28        |
| 2.15.4   | Prosedur Pengaduan <i>Online</i> . . . . .  | 29        |
| 2.16     | Penelitian Terdahulu . . . . .  | 29        |
| <b>3</b> | <b>METODOLOGI PENELITIAN</b>  | <b>33</b> |
| 3.1      | Metodologi Penelitian . . . . .   | 33        |
| 3.2      | Tahap Perencanaan . . . . .   | 33        |
| 3.3      | Metode Pengumpulan Data . . . . .   | 34        |
| 3.3.1    | Observasi . . . . .   | 34        |
| 3.3.2    | Wawancara . . . . .   | 34        |
| 3.3.3    | Kuesioner . . . . .   | 34        |
| 3.3.4    | Studi Pustaka . . . . .   | 35        |
| 3.3.5    | Jenis Data . . . . .  | 35        |
| 3.3.6    | Sumber Data . . . . .   | 35        |
| 3.4      | Metode Analisis . . . . .   | 35        |
| 3.4.1    | Analisa Tingkat Kapabilitas . . . . .   | 35        |
|          | <b>ANALISIS DAN HASIL</b>   | <b>37</b> |
| 4.1      | Analisa Sistem Pengaduan <i>Online</i> . . . . .  | 37        |
| 4.2      | Fungsi-Fungsi pada Sitem Pengaduan <i>Online</i> . . . . .                                  | 37        |



|   |              |
|---|--------------|
| <b>LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA</b>                   | <b>A - 1</b> |
| A.1 TRANSKIP WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR . . . | A - 1        |
| A.2 DAFTAR PERTANYAAN . . . . .                     | A - 3        |
| <b>LAMPIRAN B KUISIONER PENELITIAN</b>              | <b>B - 1</b> |
| <b>LAMPIRAN C CEKLIS BUKTI</b>                      | <b>C - 1</b> |
| <b>LAMPIRAN D STRUKTUR ORGANISASI</b>               | <b>D - 1</b> |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 4.3      | Proses Pengelolaan Sistem Pengaduan <i>Online</i> . . . . . | 40        |
| 4.4      | Domain COBIT 5.0 DSS03 . . . . .                            | 40        |
| 4.5      | Pemetaan RACI Chart . . . . .                               | 42        |
| 4.6      | Penggunaan COBIT 5.0 Process Assesment Model . . . . .      | 45        |
| 4.7      | Pengolaan Data dan Penilaian . . . . .                      | 46        |
| 4.7.1    | Level 0 ( <i>Incomplate Process</i> ) . . . . .             | 47        |
| 4.7.2    | Level 1 ( <i>Performed Process</i> ) . . . . .              | 48        |
| 4.7.3    | Level 2 ( <i>Manage Process</i> ) . . . . .                 | 51        |
| 4.7.4    | Level 3 ( <i>Entasblishe Process</i> ) . . . . .            | 55        |
| 4.7.5    | Level 4 Predictable Process . . . . .                       | 60        |
| 4.7.6    | Level 5 <i>Optimizing Process</i> . . . . .                 | 64        |
| 4.8      | Proses Penilaian Tingkat Kapabilitas . . . . .              | 68        |
| 4.9      | Analisis Kesenjangan ( <i>GAP Analysis</i> ) . . . . .      | 70        |
| 4.10     | Tingkat Kapabilitas . . . . .                               | 72        |
| 4.11     | Starategi Perbaikan . . . . .                               | 72        |
| <b>5</b> | <b>PENUTUP</b>  | <b>75</b> |
| 5.1      | Kesimpulan . . . . .  | 75        |
| 5.2      | Saran . . . . .   | 75        |



## DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|      |  |    |
|------|--|----|
| 2.1  | Evolusi COBIT . . . . .  | 11 |
| 2.2  | Prinsip utama COBIT 5 . . . . .                                  | 13 |
| 2.3  | COBIT 5 <i>enablers</i> . . . . .                                | 14 |
| 2.4  | <i>Procces reference model</i> (PRM) . . . . .                   | 16 |
| 2.5  | PAM ISO/IEC 15504-2:2003 . . . . .                               | 19 |
| 2.6  | <i>Capability level and process attributes</i> . . . . .         | 20 |
| 2.7  | Tampilan pengaduan <i>online</i> . . . . .                       | 27 |
| 2.8  | Halaman pengaduan yang tidak sesuai . . . . .                    | 27 |
| 2.9  | Halaman buku tamu . . . . .                                      | 28 |
| 2.10 | Tampilan pengaduan . . . . .                                     | 28 |
| 2.11 | Prosedur pengaduan <i>Online</i> . . . . .                       | 29 |
| 3.1  | Metodologi penelitian . . . . .                                  | 33 |
| 4.1  | Tampilan halaman login website pengaduan <i>online</i> . . . . . | 37 |
| 4.2  | Tampilan halaman form pengaduan <i>online</i> . . . . .          | 38 |
| 4.3  | Balasan pengaduan <i>online</i> . . . . .                        | 39 |
| 4.4  | Pengisian data pengunjung . . . . .                              | 40 |
| 4.5  | Hasil tingkat kapabilitas . . . . .                              | 72 |

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.1  | Identifikasi masalah . . . . .   | 4  |
| 2.1  | Penelitian dahulu . . . . .  | 29 |
| 4.1  | Diagram RACI Chart proses DSS03 . . . . .  | 43 |
| 4.2  | Keterangan RACI <i>Chart</i> DSS03 . . . . .   | 44 |
| 4.3  | Perhitungan DSS03 Level 0 . . . . .  | 47 |
| 4.4  | Hasil dan pembahasan mengenai pencapaian pada level 0 <i>Incom-plate Process</i> . . . . . | 48 |
| 4.5  | Pengelolaan kuesioner level 1 . . . . .  | 48 |
| 4.6  | Hasil dan pembahasan level 1 . . . . .   | 49 |
| 4.7  | Pengelolaan kuesioner level 2 PA 2.1 . . . . .   | 51 |
| 4.8  | Hasil dan pembahasan level 2 PA 2.1 . . . . .  | 52 |
| 4.9  | Pengelolaan kuesioner level 2 PA 2.2 . . . . .   | 54 |
| 4.10 | Hasil dan pembahasan level 2 PA 2.2 . . . . .  | 55 |
| 4.11 | Pengelolaan kuesioner level 3 PA 3.1 . . . . .   | 56 |
| 4.12 | Hasil dan pembahasan level 3 PA 3.1 . . . . .  | 57 |
| 4.13 | Pengelolaan kuesioner level 3 PA 3.2 . . . . .   | 58 |
| 4.14 | Hasil dan pembahasan level 3 PA 3.2 . . . . .  | 59 |
| 4.15 | Pengelolaan kuesioner level 4 PA 4.1 . . . . .   | 60 |
| 4.16 | Hasil dan pembahasan level 4 PA 4.1 . . . . .  | 61 |
| 4.17 | Pengelolaan kuesioner level 4 PA 4.2 . . . . .   | 62 |
| 4.18 | Hasil dan pembahasan level 4 PA 4.2 . . . . .  | 63 |
| 4.19 | Pengelolaan kuesioner level 5 PA 5.1 . . . . .   | 65 |
| 4.20 | Hasil dan pembahasan level 5 PA 5.1 . . . . .  | 65 |
| 4.21 | Pengelolaan kuesioner level 5 PA 5.2 . . . . .   | 66 |
| 4.22 | Hasil dan pembahasan level 5 PA 5.2 . . . . .  | 67 |
| 4.23 | Ringkasan pencapaian level hasil kuesioner . . . . .                                       | 69 |
| 4.24 | Analisis kesenjangan proses atribut level 1-4 . . . . .                                    | 70 |

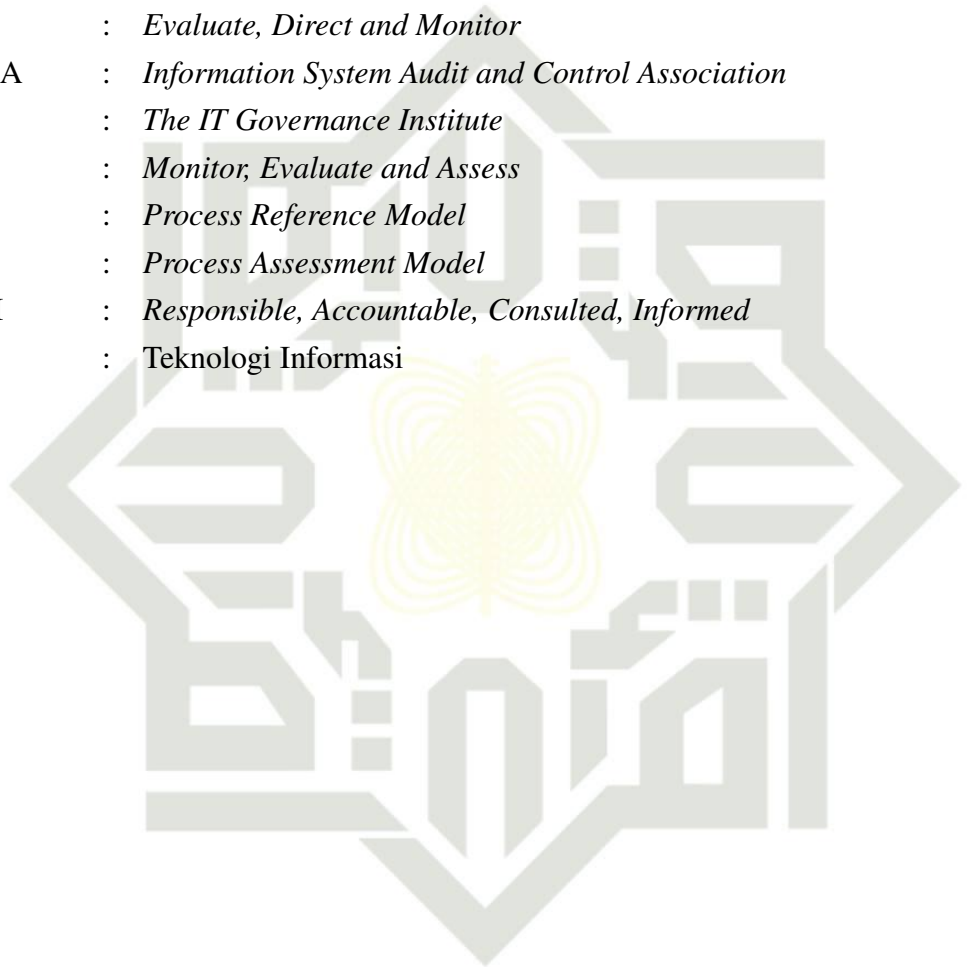


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR SINGKATAN**

|         |  |
|---------|--|
| APO     | : <i>Allign, Plan ang Organize</i>                                 |
| BAI     | : <i>Build, Acquire and Implement</i>                              |
| CERIA   | : <i>Cepat, Efisien, Responsif, Integritas dan Akuntabel</i>       |
| COBIT   | : <i>Control Objectives For Information and Related Technology</i> |
| DPMPTSP | : <i>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</i>    |
| DSS     | : <i>Deliver, Service and Support</i>                              |
| EDM     | : <i>Evaluate, Direct and Monitor</i>                              |
| ISACA   | : <i>Information System Audit and Control Association</i>          |
| ITGI    | : <i>The IT Governance Institute</i>                               |
| MEA     | : <i>Monitor, Evaluate and Assess</i>                              |
| PRM     | : <i>Process Reference Model</i>                                   |
| PAM     | : <i>Process Assessment Model</i>                                  |
| RACI    | : <i>Responsible, Accountable, Consulted, Informed</i>             |
| TI      | : <i>Teknologi Informasi</i>                                       |



UIN SUSKA RIAU



# BAB 1

## PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) merupakan sebuah sarana yang berperan penting dalam mengelola data informasi karena menawarkan efisiensi dan keefektifitas kerja dalam menyediakan informasi dan komunikasi yang baik, mudah dan akurat dalam mendukung sebuah inovasi dalam perusahaan untuk perkembangannya serta peningkatan sebuah proses dalam mencapai keunggulan kompetitif (abdul kadir, 2013)

Penilaian Tingkat Pengelolaan merupakan suatu penilaian yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana kemampuan pada proses yang akan dicapai pada tujuan proses bisnis pada masa sekarang hingga masa yang akan mendatang pada suatu layanan. untuk mengetahui suatu pengelolaan dalam operasional layanan TI maka perlu dilakukan sebuah penilaian dengan mengidentifikasi level kapabilitas serta langkah selanjutnya dapat dilakukan dengan peningkatan kapabilitas terhadap suatu sistem layanan TI. (Firmansyah, 2015).

Untuk menjamin keefesiensi dan pencapaian kualitas layanan maka perlu dilakukan sebuah pengelolaan teknologi pada perusahaan, mulai dari segi tujuan bisnis perusahaan, tercapainya visi misi pada perusahaan. pada organisasi sudah banyak memanfaatkan Teknologi yang dapat memudahkan dalam kegiatan proses bisnis, sehingga dengan penggunaannya teknologi maka dapat menghasilkan sebuah layanan yang lebih baik dan dapat meminimalisirkan kesalahan dan dapat menghemat waktu. (Fauzan dan Latifah, 2015).

Peraturan pemerintahan melalui No. 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik bagi kementerian dan lembaga pemerintah merupakan suatu dalam upaya perbaikan pelayanan publik pendayaguna aperatur negara dan revormasi biokrasi, dikatakan juga semua penyelenggara pelayanan publik harus menyelenggarakan pelayanan yang baik. Dalam proses sebuah peraturan lembaga pemerintahan tersebut telah disebutkan penyelenggara pelayanan publik kementerian atau lembaga pemerintahan akan mendapatkan sanksi bila tidak melaksanakan amanah tersebut mulai dari administrasi, teguran tertulis sampai pemberhentian.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau dibentuk berdasarkan peraturan daerah Nomor 8 Tahun 2008 yang diubah menjadi peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja inspektorat, bappeda, dan lembaga teknis daerah di provinsi Riau. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Riau merupakan unsur penunjang tugas tertentu Pemerintah Provinsi Riau, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas Ibu Evarefita. SE, Msi beberapa dibawahnya dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Tujuan dari DPMPTSP Provinsi Riau yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan perizinan dan Nonperizinan kepada masyarakat dengan cepat, efisien, responsif, integritas dan akuntabel (CERIA) sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik (dpmptsp, 2019).

Dalam menjalankan sebuah partisipasi yang ada dimasyarakat maka perlu adanya sebuah fasilitas untuk mendukung proses bisnis, seperti pada pengaduan yang telah disediakan oleh DPMPTSP Provinsi Riau. Dengan adanya pengaduan yang telah disediakan maka DPMPTSP Provinsi Riau dapat mendengarkan aspirasi masyarakat mengenai keluhan yang telah disampaikan mengenai perizinan dan non perizinan yang dilakukan namun, belum terselesaikan dengan baik. Dalam hal ini dilakukan agar pihak dpmptsp provinsi riau dapat lebih memperhatikan apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh masyarakat.

Sistem Pengaduan *online* DPMPTSP Provinsi Riau merupakan sebuah sistem aplikasi yang disediakan oleh kementerian komunikasi dan informatika yang digunakan untuk menyampaikan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Riau. pada sistem pengaduan *online* dapat memberikan berupa respon awal seperti (terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status atau tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Respon yang berikan pihak DPMPTSP Provinsi Riau dapat dilihat dari *story* yang ditampilkan pada halaman pengaduan *online*. Pada penampilan *story* pengaduan yang dilakukan ada yang bersifat *privasi* sehingga tidak ditampilkan oleh pihak DPMPTSP Provinsi Riau guna untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pelapor.(dpmptsp, 2019).

Pengaduan dapat dilakukan secara *online* dengan masuk ke website resmi dpmptsp.riau.go.id. Kemudian, pelapor dapat mengisi beberapa form biodata pribadi terkait mengenai pelapor pengaduan dan mencantumkan keluhanannya mengenai pengurusan surat perizinan dan nonperizinan, setelah itu akan dikirim melalui website tersebut dan admin pengaduan menerima pesan pengaduan dari pelapor dan memberikan responnya dengan mengirimkan pesan melalui email yang akan masuk ke email pelapor, setelah itu pihak dpmptsp dapat memproses keluhan yang telah disampaikan oleh pelapor. Proses pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung ke DPMPTSP yang beralamat Jl. Jendral Sudirman No.08 tepatnya pada bagian layanan pengaduan masyarakat dengan membawa beberapa syarat pendukung mengenai keluhan yang dialami oleh pelapor agar dapat ditangani oleh pi-



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hak DPMPSTSP Provinsi Riau (dpmpstsp, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau menggunakan keamanan standar, sehingga permasalahan yang terjadi terkait mengenai gangguan pada jaringan yang digunakan ketika sedang mengakses sistem pengaduan *online*, pada permasalahan tersebut dapat diantisipasi dengan koordinasi terlebih kepada pihak tim data center yang memantau dan mengatasi pada permasalahan yang terjadi kemudian akan ditangani oleh tenaga ahli khusus *networking engineer*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh pihak pelayanan pengaduan dengan Bapak Iga Retnomo, SP dan Ibu Nunung Kemala Zein, SH pada DPMPSTSP Provinsi Riau terdapat permasalahan mengenai ketidakakuratan sebuah data yang ada pada sistem pengaduan *online* ketika pemohon menginputkan sebuah data yang telah diisi pada form pengaduan *online* dan setelah dikonfirmasi oleh pemohon, namun hasilnya tidak sesuai dengan yang terjadi. Misalnya ketika saat pemohon login dan melakukan pengisian formulir mengenai identitas yang sudah tertera pada sistem pengaduan *online*, dan hasilnya setelah dikonfirmasi data pemohon masuk pada bagian admin pengaduan dan setelah dilihat pada bagian admin pengaduan ternyata data pemohon cenderung tidak ada. Sehingga, dalam hal ini sulit menyatakan bahwa hal yang disampaikan oleh pemohon mengenai pengaduan antara benar atau tidak, dapat dilihat dari insiden tersebut maka pihak pengaduan sulit untuk memproses keluhan yang terjadi pada pemohon. Selain itu pada sistem pengaduan *online* juga pernah mengalami server down akibat gangguan pada jaringan yang digunakan, karena gangguan yang terjadi pada jaringan langsung terhubung ke server.

Pada pengelolaan sistem banyak menggunakan metode COBIT 5 (*Control Objectives For Information and Related Technology*) yang merupakan *framework* tata kelola teknologi informasi yang dikembangkan oleh ISACA. Dapat dilihat pada COBIT 5 telah banyak mengalami perubahan versi dari versi satu hingga versi lima yang mana pada COBIT 5 dapat dinilai lebih lengkap dari COBIT sebelumnya dan lebih memenuhi kebutuhan pada perusahaan. (Vernando dan Kevin, 2018)

COBIT 5 memiliki 5 domain utama dan 37 proses yang dapat digunakan dalam tata kelola TI perusahaan. 5 domain tersebut ialah: EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*), APO (*Allign, Plan ang Organize*), BAI (*Build, Acquire and Implement*), DSS (*Deliver, Service and Support*), MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*).

Domain DSS (*deliver, service, support*) merupakan salah satu dari lima domain yang terdapat pada COBIT dalam *management of enterprise IT*. Domain DSS memiliki fokus pada pengiriman data, layanan dan dukungan yang diberikan un-



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tuk sistem informasi yang efektif dan efisien. Domain DSS memiliki enam proses, seperti *manage operation*, *manage service request and incidents*, *manage problem*, *manage continuity*, *manage security services*, dan *manage bussiness process control* (Nuraeni dan Haryana, 2016).

Domain DSS03 dalam COBIT 5 ialah dengan mengidentifikasi dan klasifikasi permasalahan dari akar penyebab permasalahan yang telah terjadi, kemudian akan diberikan sebuah solusi dari terjadinya permasalahan dengan melakukan pencegahan dan memberikan sebuah rekomendasi agar dapat mencegah insiden itu terulang kembali. Sehingga ketika terjadi suatu masalah dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui Tabel 1.1.

**Tabel 1.1. Identifikasi masalah**

| Masalah  | Penyebab   | Dampak                                     | Domain COBIT 5  |
|--|--|--|---|
| 1. Sistem tidak dapat merespon data aduan dengan baik. | 1. Tidak adanya dokumentasi terkait permasalahan sistem pengaduan <i>online</i>  | 1. Informasi yang dihasilkan tidak sesuai. | DSS (Deliver, Service, and Support) dengan sub domain DSS03 (Manage Problem). |
| 2. Adanya aduan yang masih belum ditindaklanjuti.      | 2. Tidak adanya peningkatan kemampuan para pegawai dalam mengoperasikan sistem dan tata kelolanya.                             | 2. Data yang dihasilkan tidak akurat.      |   |
| 3. Lamanya respon aduan dalam menindaklanjuti aduan    | 3. Kurang adanya pengembangan sistem pengaduan <i>online</i> dalam menginputkan data secara otomatis.                          | 3. Lebih banyak memakan waktu.             |   |
|  | 4. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kelengkapan data diri memberikan hambatan tersendiri dalam pengelolaan pengaduan. | 4. Website tidak dapat diakses             |   |

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis melakukan penelitian mengenai “Penilaian Tingkat Pengelolaan Sistem Layanan Pengaduan menggunakan *framework* COBIT 5 (Studi Kasus: Dinas Penanaman



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Provinsi Riau)”.  
 1.2

### Rumusan Masalah

Dapat dilihat dari latar belakang yang telah diuraikan maka dapat diambil sebuah rumusan masalah mengenai “Bagaimana penilaian tingkat pengelolaan sistem layanan pengaduan *online* menggunakan *framework* COBIT 5 dan bagaimana menangani permasalahan yang terjadi dengan memberikan sebuah rekomendasi solusi terhadap permasalahan pada sistem pengaduan *online* (Studi kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau)?”.

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu meluas maka perlu adanya sebuah batasan masalah yang dapat dibatasi seperti:

1. Penilaian Tingkat pengelolaan yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya pada bidang pelayanan pengaduan.
2. Pembahasan dalam penelitian ini mengenai penilaian tingkat pengelolaan dilakukan dengan menggunakan *framework* COBIT 5 domain DSS (*Deliver, service and support*) khususnya DSS03 (*manage problem*).
3. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran angket/quisioner dan disebarkan kepada pegawai DPMPTSP Provinsi Riau.
4. Pada tahapan analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Process Assesment Model COBIT 5.

### 1.4 Tujuan

Pada penelitian ini ada beberapa tujuan yang akan dicapai seperti:

1. Untuk menganalisis tingkat pengelolaan pada layanan sistem pengaduan *online* serta mengukur sejauh mana tingkat kapabilitas guna untuk mencapai tujuan proses pada layanan TI yang digunakan oleh DPMPTSP Provinsi Riau.
2. Untuk memberikan rekomendasi yang diusulkan guna untuk meningkatkan tingkat kemampuan yang diharapkan berdasarkan hasil penilain capability level dengan proses COBIT 5 PAM (Process Assessment Model) domain DSS03 bagi DPMPTSP Provinsi Riau.

### 1.5 Manfaat

Beberapa manfaat yang akan diperoleh dapat dilihat sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui penilaian kapabilitas proses layanan TI yang dilakukan terhadap proses DSS03 berdasarkan *framework* COBIT 5 pada DPMPTSP





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Provinsi Riau.

2. Hasil dari penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengelolaan tingkat kemampuan pada layanan TI dalam mencapai tujuan proses bisnis sehingga dapat mencapai tingkat pengelolaan yang lebih baik pada DPMPSTSP Provinsi Riau.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami hasil penelitian, maka dalam penyusunan laporan penelitian ini diperlukan beberapa langkah yang sistematis agar dapat memudahkan pembaca memahami makna dari keseluruhan bab yang telah tertulis. Secara umum sistematika penulisan laporan ini adalah:

### BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab 1 akan menjelaskan mengenai (1)latar belakang, (2)rumusan masalah,(3)batasan masalah, (4)tujuan dan manfaat (5)sistematika penulisan tugas akhir.

### BAB 2. LANDASAN TEORI

Pada bab 2 akan menjelaskan tentang (1)Teknologi informasi, (2)Tata kelo- la teknologi informasi, (3)Sistem informasi, (4)Penilaian, (5)Tingkat pengelolaan, (6)Sistem layanan, (7)Layanan pengaduan, (8)Cobit, (9)Cobit 5, (10)Domain Co- bit 5 DSS03, (11)Model proses penilaian, (12)Model proses kapabilitas, (13)RACI, (14)Dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu, (15) sistem pengaduan *online*, (16)Penelitian terdahulu.

### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 dilakukan untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir.

### BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Pada bab 4 dilakukan untuk mengetahui uraian-uraian analisi pada sistem pengaduan *online* dengan menggunakan COBIT 5 khususnya pada Domain DSS03 (*manage problem*)

### BAB 5. PENUTUP

Pada bab 5 berisi kesimpulan mengenai hasil penelitian yang telah disusun serta berisi saran-saran akan disampaikan oleh penulis untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbasis elektronika seperti mulai adanya e-commerce, e-government, e-education, e-library, e-journal, e-medicine, e-laboratory, e-biodiversity, yang dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari.(Candra, Atastina, dan Firdaus, 2015).

## 2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi

*Governance* sering dikatakan sebagai tata kelola yang merupakan sebuah kebijakan yang dilakukan guna untuk mendukung dan memudahkan keinginan masyarakat. Penggunaan teknologi merupakan sebuah kebijakan TI yang dilakukan pada perusahaan maupun organisasi agar dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pada perusahaan maupun organisasi.(Fauzan dan Latifah, 2015).

Tata kelola teknologi informasi merupakan aktivitas dalam menetapkan hak dalam pengambilan keputusan serta sebuah kerangka kerja yang digunakan dapat dipertanggung jawabkan. Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian dari aktivitas yang besar dengan memiliki titik fokus tersendiri. Keuntungan dari tata kelola ialah sebuah *IT risk management* yang baik, adanya pengawasan, dan dapat mengurangi kegagalan dalam penerapan TI, kemudian dalam penggunaan TI dapat menimbulkan kepercayaan, kekompakan dan memiliki kepercayaan dalam diri dalam penggunaan TI serta layanan yang digunakan dengan baik melalui TI.(Hilmawan, Nurhayati, dan Windasari, 2015).

Tata Kelola TI merupakan sebuah prosedur yang digunakan dengan tujuan untuk memenuhi pencapaian dalam institusi yang dapat mengoptimalkan sebuah keuntungan dan kesempatan yang ditawarkan TI, dalam penggunaan TI terhadap sumber daya dalam mengelola masalah terkait dengan resiko-resiko pada TI. Tata kelola telah digunakan dalam pengambilan keputusan terhadap dewan direksi sering bersifat *ad hoc* atau tidak terencana dengan baik. Tata kelola merupakan sebuah tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan dan manajemen institusi.(Maskur, Adolong, dan Mokodongan, 2018).

## 2.3 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan gabungan dari *hardware* dan *software* yang digunakan sebagai media komunikasi dan pada pengguna dapat menggunakannya dengan mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam organisasi dengan meningkatkan pada data secara efektif dan efisien, perkembangan produktivitas dan pemeriharaan sistem yang baik, kualitas dan keterampilan yanag terjamin, serta pengembangan yang dilakukan secara terencana (Candra dkk., 2015).





## 2.4 Penilaian

Dalam penilaian dapat dilakukan secara objektif oleh pihak yang memiliki keahlian secara kompeten. Penilaian merupakan suatu proses untuk mencari bukti dasar yang dapat dipercaya, konsisten, dan repeatable. (Nuraeni dan Haryana, 2016).

Penilaian dilakukan untuk mengetahui sudah sejauh mana tingkat kapabilitas dan pengembangan manajemen serta tingkat kemampuan pada sebuah layanan yang digunakan oleh perusahaan, yang mana pada penilaian ini dapat meningkatkan tingkat kemampuan yang diharapkan dengan membuat dan menerapkan prosedur serta kebijakan yang ditentukan oleh perusahaan sehingga mendapatkan proses yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh perusahaan. (Putri, 2016).

Penilaian kapabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kapabilitas proses pada DSS03 (*manage problem*) di DPMPTSP Provinsi Riau dan membuat sebuah perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kapabilitas pada proses pengelolaan layanan TI perusahaan. (Putri, 2016).

## 2.5 Tingkat Pengelolaan

Pada tata kelola teknologi yang kurang baik dapat menimbulkan berbagai masalah seperti kelemahan (*vulnerabilities*), sehingga dapat menimbulkan ancaman (*threats*) seperti kerusakan pada data, kehilangan data dan pencurian yang dilakukan dengan menyadap data pada perusahaan. Untuk melakukan perbaikan maka perusahaan harus terlebih dahulu memahami tingkat pengelolaan TI. (Sufyana dan Suharto, 2019).

Dengan dilakukannya penerapan mengenai tingkat pengelolaan pada perusahaan maka dapat menjamin sebuah pengelolaan TI sehingga dapat selaras dengan strategi bisnis dan manajemen TI. Dengan adanya tingkat pengelolaan yang ada pada perusahaan maka dapat mengetahui apakah tata kelola yang sudah dijalankan sudah sesuai dengan perencanaan yang dilakukan. (Agoan, Wowor, dan Karouw, 2017).

## 2.6 Sistem Layanan

Sistem layanan merupakan hal penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sistem layanan digunakan agar dapat memudahkan pemerintahan maupun masyarakat dalam melakukan dan memproses pengaduan. Kegunaan sistem layanan pada saat ini dapat meningkatkan keefisiensi kinerja pemerintahan dan lebih menghemat waktu. (Jolsvi, 2017).

Sistem layanan berfungsi sebagai sarana yang lebih efektif dalam rangka



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan sistem layanan guna sebagai informasi serta evaluasi kinerja pemerintahan kota pekanbaru.(Jolsvi, 2017).

## 2.7 Layanan Pengaduan

layanan pengaduan merupakan sebuah inovasi berupa Layanan publik diberikan oleh pemerintahan yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka mengenai pelayanan yang diberikan. salah satu sarana yang diberikann oleh pemerintah untuk masyarakat yaitu berupa pengaduan *online*, adanya pengaduan *online* maka akan lebih memudahkan lagi untuk masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka dalam melakukan pengurusan perizinan dan nonperizinan yang belum diatasi dengan baik. (Maskur dkk., 2018).

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, layanan pengaduan *online* sudah diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Riau. Pengaduan *online* berupa sarana aspirasi dan pengaduan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengontrol pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai informasi serta evaluasi kinerja pemerintah kota pekanbaru.

Dengan adanya layanan pengaduan *online* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien dan dapat memudahkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka mengenai masalah yang sedang dialami terkait dengan pengurusan surat perizinan dan nonperizinan dalam memberikan aduannya ke DPMPTSP Provinsi Riau melalui pengaduan *online*.

## 2.8 COBIT

COBIT merupakan *a set of best practice (framework)* bagi pengelolaan teknologi informasi (*IT management*). COBIT disusun oleh *The IT Governance Institute* (ITGI) dan *Information System Audit and Control Association* (ISACA) pada tahun 1992. Edisi pertama dipublikasikan pada tahun 1996, edisi kedua pada tahun 1998, edisi ketiga tahun 2000 (versi *online* dikeluarkan tahun 2003) dan saat ini adalah edisi keempat pada desember 2005. Paket COBIT secara lengkap terdiri dari: *executive summary, framework, control objectives, audit guidelines, implementation tool set* serta *management guidelines* yang sangat berguna dan dibuktikan oleh auditor, para *IT users*, dan para manajer (Elshadda dan Andry, 2018).

COBIT merupakan *a bet of best practice (framework)* bagi pengelolaan dalam Teknologi Informasi (*IT Management*) yang telah disusun oleh *The IT Governance Institute* (ITGI) dan *Information System Audit And Control Association* (ISACA). COBIT merupakan pendukung dalam management dalam mengopti-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

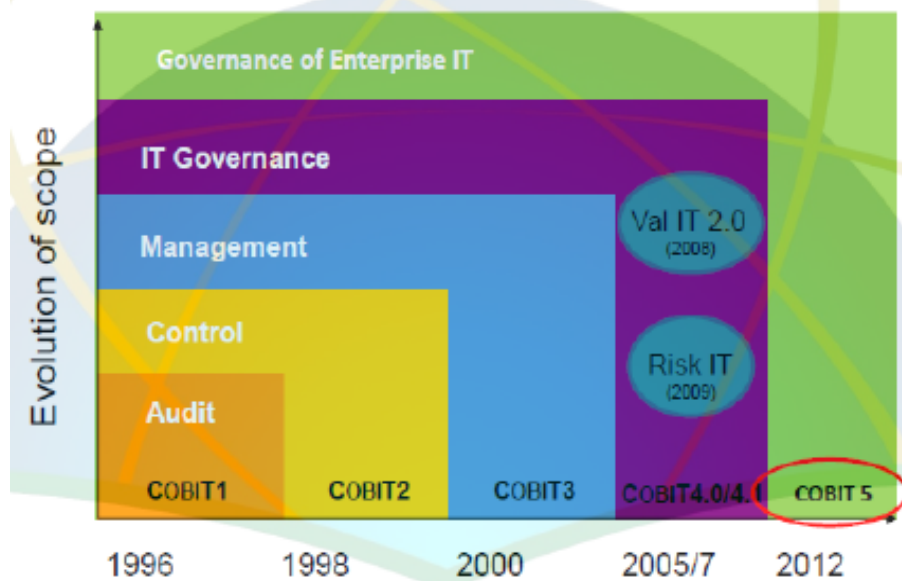
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mumkan investasi TI nya melalui ukuran-ukuran dan sebuah pengukuran yang akan memberikan sinyal seperti notifikasi jika terjadi suatu kesalahan atau resiko. Pada perusahaan harus memastikan management perusahaan mereka bahwa sistem kendali dalam perusahaan bekerja dengan baik, yang berarti bahwa jika kendali sistem pada perusahaan sudah bekerja dengan baik maka dapat mendukung proses bisnis perusahaan yang secara jelas telah menggambarkan bagaimana setiap aktivitas kontrol individual telah memenuhi tuntutan dan kebutuhan informasi serta efek yang didapat pada sumber daya TI perusahaan. Sumberdaya TI merupakan suatu elemen yang telah difokuskan oleh COBIT, termasuk dalam pemenuhan kebutuhan bisnis yang meliputi: efektivitas, efisiensi, kerahasiaan, keterpaduan, ketersediaan, kepatuhan kepada kebijakan atau aturan dan keandalan informasi (*effectiveness, efficiency, confidentiality, integrity, availability, compliance, dan reliability*) (Gondodiyanto, 2007).

Kerangka kerja framework COBIT sudah banyak mengalami evolusi yang cukup panjang untuk semakin baik menjadi sebuah kerangka kerja yang bisa digunakan dalam menerapkan IT Governance Enterprise Goal (Jogiyanto, 2011). Evolusi COBIT bisa dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Evolusi COBIT

## 2.9 COBIT 5

COBIT 5 yang merupakan *framework* terbaru yang dirilis COBIT pada tahun 2012 yang dilengkapi beberapa fitur tambahan. Pada COBIT 5 dilengkapi oleh 5 prinsip dan 7 *enablers* yang diberikan untuk melengkapi fitur yang sebelumnya ada pada versi terdahulunya COBIT 4.1. Pada COBIT diperkenalkan unsur



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

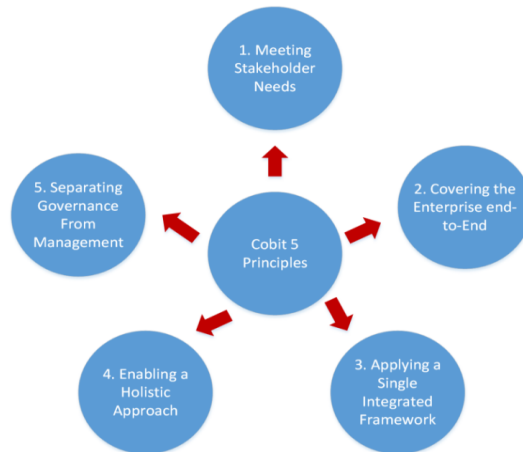
VAL IT, Val IT adalah sebuah kerangka tata kelola yang meliputi prinsip penerimaan dari proses pendukung yang berhubungan dengan evaluasi dan seleksi yang memungkinkan investasi TI dalam bisnis, melakukan relaisasi tersebut. Terdapat juga pemisah jelas antara proses tata kelola dan proses manajemen yang terdapat pada COBIT 5. Sehingga bisa disimpulkan COBIT 5 dibangun berdasarkan pengembangan dari COBIT 4.1 dengan mengintegrasikan Val IT dan Risk IT ISACA, ITIL, dan standar-standar yang relevan dari ISO (Wella, 2016).

Menurut COBIT, keputusan bisnis yang baik harus didasarkan pada pengetahuan yang berasal dari informasi yang relevan, komprehensif dan tepat waktu, yang dapat dihasilkan jika informasi memenuhi kriteria informasi. Kerangka kerja COBIT 5, yang terdiri atas 5 prinsip utama yang dilengkapi dengan 7 *enablers*. COBIT 5 menyelaraskan antara lima prinsip yang memungkinkan organisasi enterprise untuk membangun sebuah *framework* tata kelola dan manajemen yang efektif berdasarkan pendekatan holistik dari tujuh *enabler* yang disediakan sehingga dapat mengoptimalkan investasi bidang teknologi dan informasi sekaligus memberikan keuntungan kepada stakeholder (Hilmawan dkk., 2015).

COBIT 5 (*Control Objectives For Information and Related Technology*) merupakan generasi terbaru dari panduan ISACA dibuat berdasarkan pengalaman penggunaan COBIT selama lebih dari 15 tahun oleh banyak perusahaan dan penggunaan dari bidang bisnis, komunitas, IT, risiko, asuransi, dan keamanan. COBIT 5 mendefinisikan dan menjelaskan secara rinci sejumlah tata kelola dan manajemen proses. COBIT 5 menyediakan kerangka kerja yang komprehensif yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka untuk tata kelola dan manajemen aset informasi perusahaan dan teknologi (IT). Secara sederhana, membantu perusahaan menciptakan nilai yang optimal dari IT dengan menjaga keseimbangan antara mewujudkan manfaat dan mengoptimalkan tingkat resiko dan penggunaan sumber daya. COBIT 5 menggunakan praktik tata kelola dan manajemen untuk menjelaskan tindakan praktik yang baik untuk efek tata kelola dan manajemen lebih perusahaan IT. COBIT 5 tidak dimaksudkan untuk menggantikan salah satu kerangka kerja atau standar lainnya, tetapi untuk menekankan tata kelola dan manajemen serta mengintegrasikan praktik pengelolaan terbaik pada perusahaan. COBIT 5, memiliki kriteria informasi asli yaitu: Efisiensi, Efektivitas, Kerahasiaan, Integritas, Ketersediaan, Kepatuhan, dan Keandalan (Suryono, Darwis, dan Gunawan, 2018). Berikut merupakan lima prinsip utama dalam COBIT dapat dilihat sebagai Gambar 2.2.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.2.** Prinsip utama COBIT 5

Berikut merupakan keterangan dari prinsip utama pada COBIT 5:

1. Memenuhi Kebutuhan Pemangku Kepentingan (*Meeting Stakeholder Needs*)

Pada prinsip ini menjelaskan bahwa dalam organisasi berusaha untuk menciptakan nilai (*create values*) bagi para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Dalam organisasi perlu mempertimbangkan semua pemangku kepentingan (*Stakeholders*) yang akan terlibat ketika pengambilan sebuah keputusan dalam organisasi terkait dengan keuntungan, sumberdaya dan keputusan penilaian resiko. Kebutuhan dari para pemangku kepentingan (*stakeholders*) telah diubah menjadi sebuah strategi bagi organisasi. Tujuan dari COBIT 5 adalah menerjemahkan kebutuhan bagi para pemangku kepentingan (*stakeholders*) menjadi tujuh yang spesifik dan disesuaikan dengan konteks organisasi/organisasi serta tujuan dan sasaran yang berkaitan dengan TI dan *enablers*.

2. Mencakup Sampai Proses Akhir Suatu Organisasi/Organisasi (*covering the Enterprise End to End*)

Pada prinsip ini menjelaskan bahwa COBIT 5 mengintegrasikan tata kelola TI (*IT Governance*) dengan tata kelola organisasi (*Enterprise Governance*). COBIT 5 tidak hanya difokuskan pada pengelolaan fungsi TI tapi juga menganggap teknologi informasi sebagai sebuah asset yang harus dilindungi seperti halnya asset lain dalam organisasi.

3. Menggunakan Satu Kerangka Kerja Terintegrasi (*Applying a Single Integrated Framework*)

Pada prinsip ini menjelaskan bahwa COBIT 5 memungkinkan digunakan oleh organisasi atau organisasi sebagai tata kelola menyeluruh dan kerangka

kerja manajemen integrator.

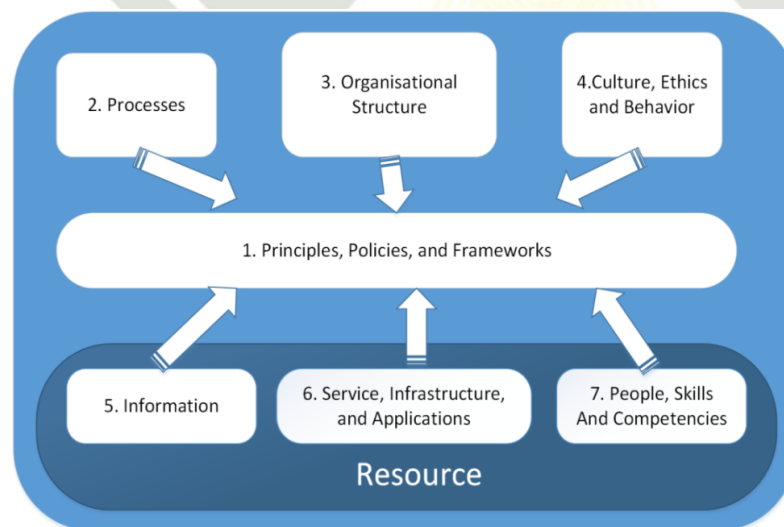
4. Melakukan Pendekatan Secara Menyeluruh (*Enabling a Holistic Approach*) Pada prinsip ini menjelaskan bahwa COBIT 5 mendefinisikan sekumpulan enabler untuk mendukung penerapan dari tata kelola secara komprehensif dan sistem manajemen TI organisasi.

5. Memisahkan Tata Kelola dari Manajemen (*Separating Governance From Management*)

Pada prinsip ini menjelaskan bahwa dalam kerangka kerja (*framework*) COBIT 5 membuat perbedaan yang jelas diantara tata kelola (*governance*) dan manajemen (*management*). Tata kelola (*governance*) melibatkan pengambilan keputusan pada *high level*, tanggung jawab direksi di bawah kepemimpinan ketua. Sedangkan, manajemen (*management*) adalah tanggung jawab manajemen eksklusif dibawah kepemimpinan CEO.

### 2.9.1 Tujuh Enablers

*Enablers* merupakan sekumpulan faktor yang mempengaruhi sesuatu yang akan dikerjakan oleh oerorganisasi (ISACA, 2012). Dalam hal ini terkait dengan pengelolaan Teknologi Informasi di organisasi. Tujuh *enablers* dapat dilihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3. COBIT 5 enablers

COBIT 5 *enablers* dijelaskan oleh kerangka kerja COBIT 5 didalam 7 *enablers*, yaitu:

1. Prinsip, kebijakan dan kerangka kerja (*Principles, Policies, dan framework*) Prinsip, kebijakan, dan kerangka kerja merupakan sebuah alat atau pendorong untuk menerjemahkan tiingkah laku ke dalam panduan praktis untuk





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen sehari-hari.

#### 2. Proses (*processes*)

Dalam *enablers* ini proses menjelaskan mengenai sekumpulan kegiatan yang terorganisir untuk mencapai tujuh ketentuan dan dapat menghasilkan sekumpulan *output* dalam mendukung pencapaian tujuan IT.

#### 3. Struktur Organisasi (*organizational strukturess*)

Struktur organisasi merupakan sebuah identitas dalam organisasi segani sebuah kunci dalam membuat keputusan.

#### 4. Budaya, etika, dan perilaku (*culture, ethics, and behaviour*)

Budaya, etika, perilaku individu dalam organisai merupakan faktor yang dapat mendukung keberhasilan dalam organisasi dalam kegiatan tata kelola manajemen.

#### 5. Informasi (*information*)

Informasi dalam organisai terdiri dari informasi yang dihasilkan dan digunakan. Informasi dibutuhkan agar organisasi dapat berjalan dengan baik.

#### 6. Layanan, infrastruktur, dan aplikasi (*service, infrastructure and applications*)

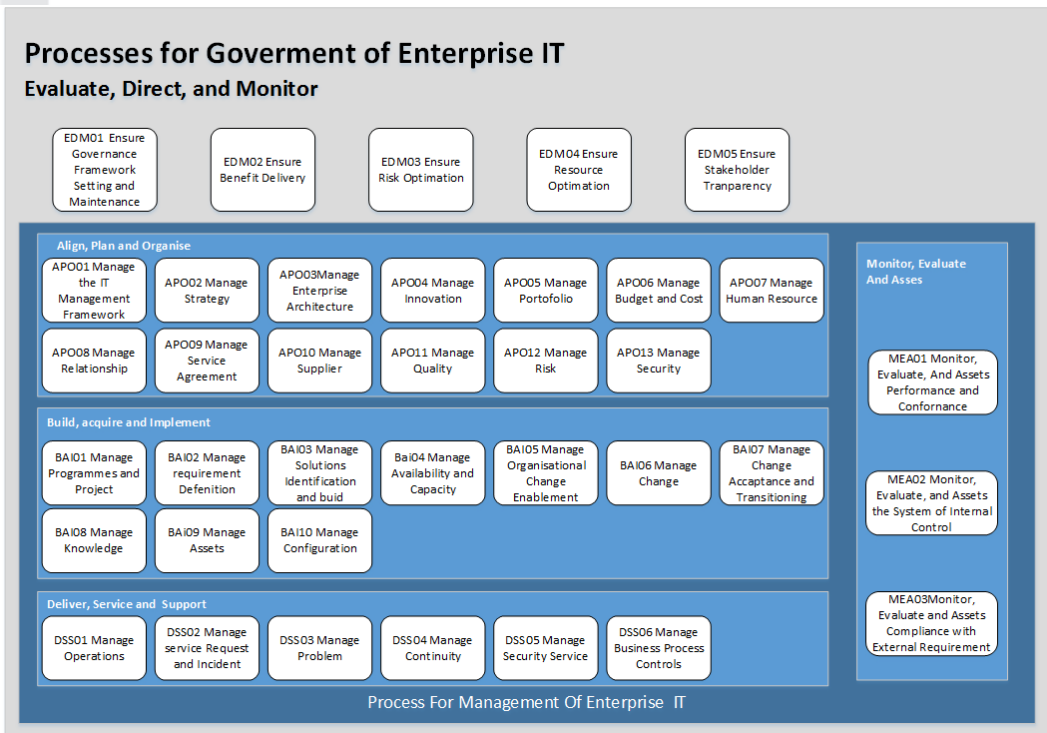
Layanan, infrastruktur dan aplikasi melibatkan infrastruktur teknologi dan aplikasi yang menyediakan proses dan layanan teknologi informasi bagi organisasi.

#### 7. Orang, kemampuan dan kompetensi (*people, skill and competencies*)

Berhubungan dengan seorang individual dan kebutuhan untuk memenuhi semua aktivitas untuk mencapai kesuksesan dan membuat keputusan yang tepat dengan langkah yang baik.

### 2.9.2 Process Reference Model (PRM)

Kerangka kerja COBIT 5 model proses referensi (*process reference model*) terbagi dalam dua jenis area yaitu *governance* (EDM) dan *management* (APO, BAI, DSS, MEA) dari *enterprise IT* yang terdiri dari 37 proses. Pada proses PRM dapat dilihat pada Gambar 2.4.



**Gambar 2.4. Proses reference model (PRM)**

COBIT 5 Proses reference model terbagi menjadi dua domain proses yaitu tata kelola dan manajemen.

#### 1. Governance

Pada area ini terdapat domain *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM) yang terdiri dari 5 proses. Proses tata kelola ini berkaitan dengan tujuan stakeholder dalam melakukan penilaian, optimasi risiko, dan sumberdaya, mencakup praktik dan kegiatan yang bertujuan untuk mengevaluasi pilihan strategis, memberikan arahan kepada TI dan pemantauan hasilnya. Pada domain EDM terdapat 5 domain yaitu EDM01 (*Ensure Governance Framework setting and Maintenance*), EDM02 (*Ensure Benefit Delivery*), EDM03 (*Ensure Risk Optimisation*), EDM04 (*Ensure Resource Optimisation*), EDM05 (*Ensure Stakeholder Transparency*).

#### 2. Management

Pada area ini terdapat 4 domain yaitu *Align, Plan and Organise* (APO), *Build, Acquire and Implement* (BAI), *Deliver, Service and Support* (DSS) dan *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) yang terdiri dari 32 proses:

##### (a) Domain COBIT 5 *Align, Plan and Organise* (APO)

Memberikan panduan untuk pemberian solusi (BAI) dan penyediaan layanan dan dukungan (DSS). Pada domain ini menjangkau strategi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan taktik, serta mengidentifikasi resiko yang merupakan cara terbaik TI agar dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis. Penerapan visi strategis perlu direncanakan, dikomunikasikan dan dikelola untuk perpektif yang berbeda. Sebuah organisasi yang tepat, serta infrastruktur teknologi, harus dimasukkan ke dalam tempatnya. Pada domain APO (*Align, Plan and Organise*) terdapat 13 sub domain.

(b) Domain COBIT 5 *Build, Acquire and Implementasi* (BAI)

Pada domain BAI berfokus pada proses pembangunan sistem informasi dengan melihat kesesuaian yang dibutuhkan *stakeholder* dan kemampuan membantu semua objek yang ada pada sistem agar dapat memenuhi target bisnis perusahaan. Pada BAI memiliki 10 sub domain.

(c) Domain COBIT 5 *Deliver, service and support* (DSS)

Domain DSS merupakan salah satu dari lima domain COBIT yang termasuk *management of enterprise IT*. Domain DSS memiliki fokus pada pengiriman data, layanan dan dukungan yang diberikan untuk sistem informasi yang efektif dan efisien.

(d) Domain COBIT 5 *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA)

Proses mengevaluasi lingkungan kontrol secara berkala, dengan cara penilaian mandiri dan penilaian dari pihak ketiga yang memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi inefisiensi kontrol atau penggunaan yang berlebihan serta untuk menginisiasi perbaikan.

#### 2.10 Domain Cobit 5 DSS03 (*manage problem*)

Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebab dari permasalahan. Memberikan resolusi tepat waktu untuk mencegah insiden terulang kembali dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Tujuan dari COBIT 5 domain DSS03 ialah meningkatkan ketersediaan, meningkatkan tingkat pelayanan, mengurangi biaya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional dan mengidentifikasi akar penyebab sebagai bagian dari penyelesaian masalah (Elshadda dan Andry, 2018).

Tujuan dari proses ini adalah untuk meningkatkan ketersediaan, memperbaiki level layanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan pelanggan, serta kepuasan dengan mengurangi jumlah masalah operasional. Dalam proses ini mengandung lima kegiatan manajemen (*manage practice*), yaitu:

1. DSS03.01 (*Identify and classify problems*)

Pendefinisian dan penerapan prosedur untuk melaporkan masalah yang teri-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

identifikasi, termasuk klasifikasi masalah, kategorisasi dan prioritas. Permasalahan yang terjadi akan diidentifikasi melalui laporan kejadian, *log* kesalahan dan sumber masalah lainnya. Penanganan masalah akan dilakukan dengan melihat prioritas berdasarkan dampak terhadap bisnis.

#### 2. DSS03.02 (*Investigate and diagnose problems*)

Menyelidiki dan mendiagnosa masalah untuk menilai dan menganalisa akar penyebab masalah dengan menggunakan subyek manajemen yang relevan untuk menilai dan menghubungkan akar penyebab masalahnya. Pada identifikasi permasalahan dapat dilakukan dengan membandingkan data kejadian dengan data yang ada didalam database.

#### 3. DSS03.03 (*Raise known errors*)

Setelah akar penyebab masalah diidentifikasi, membuat catatan known errors dan mengidentifikasi solusi yang sesuai dengan penyebab masalah dan mengidentifikasi solusi potensial berdasar *cost-benefit* bisnis dan dampak terhadap perusahaan. Pada catatan ini dapat digunakan kembali untuk memudahkan penyelesaian masalah yang sama dimasa yang akan datang.

#### 4. DSS03.04 (*Resolve and close problems*)

Identifikasi dan mengajukan solusi berkelanjutan terhadap akar penyebab masalah, meningkatkan permintaan perubahan melalui proses manajemen perubahan yang ditetapkan jika diperlukan untuk mencegah terjadinya peristiwa-peristiwa dimasa depan. Melakukan komunikasi dengan pihak yang berkaitan mengenai keberhasilan dalam penghapusan masalah dan jadwal perbaikan masalah dengan memastikan adanya laporan berkala mengenai kemajuan dalam menyelesaikan masalah dan kesalahan.

#### 5. DSS03.05 (*Perform proactive problem management*)

Mengumpulkan dan menganalisa data operasional (terutama catatan insiden dan perubahan) untuk mengidentifikasi gejala yang muncul yang mungkin menunjukkan masalah. Membuat catatan masalah untuk memungkinkan penilaian. Catatan *log* masalah digunakan untuk penilaian. Catatan masalah digunakan untuk menganalisa permasalahan yang sering terjadi dan mencari solusi agar permasalahan yang sering terjadi tidak terulang kembali.

### 2.5.1 Model Proses Penilaian (*Process Assessment Model/PAM*)

Model penilaian proses (*Process Assessment Model*) adalah model dua dimensi kemampuan proses. Salah satu dimensi adalah dimensi proses, proses didefinisikan dan diklasifikasikan dalam kategori proses. Dimensi yang kedua adalah dimensi kemampuan, satu set atribut proses dikelompokkan ke dalam tingkat ke-

mampuan yang ditetapkan. Proses atribut memberikan karakteristik terukur kapabilitas proses. Dimensi kemampuan memberikan ukuran kemampuan proses untuk memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan saat ini atau proyeksi tujuan untuk proses ini (Elshadda dan Andry, 2018).

PAM (*Process Assement Model*) merupakan sebuah model dua dimensi yang terdiri dari dimensi kapabilitas atau kemampuan dan dimensi proses. Model PAM (*Process Assement Model*) digunakan sebagai dasar untuk penilaian kemampuan proses TI dalam organisasi (ISACA, 2012).

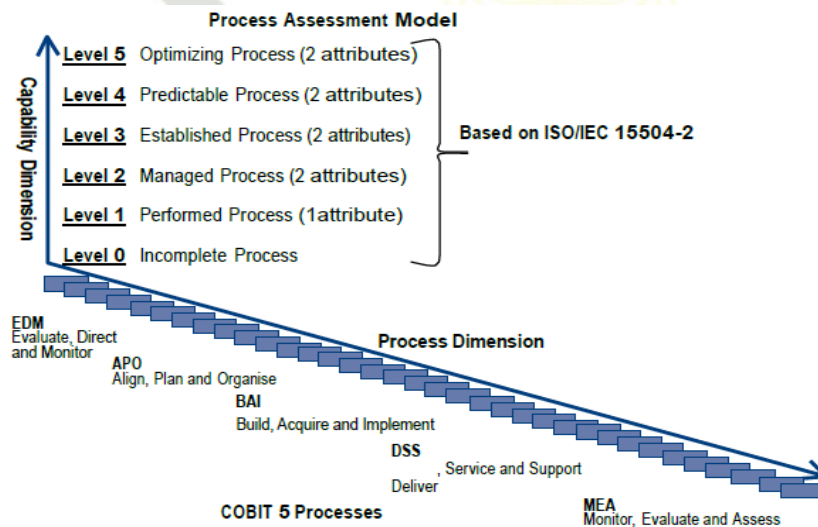
Dalam PAM (*Process Assement Model*) terdapat dua jenis indikator penilaiannya, yaitu:

1. Indikator proses atribut kapabilitas/kemampuan (*Process capability attribute*) untuk kemampuan pada tingkat 0-5.
2. Indikator proses kinerja (*process performance*) untuk kemampuan pada tingkat 1.

Indikator dalam proses atribut kapabilitas/kemampuan digunakan pada proses penilaian kapabilitas COBIT 5, yaitu:

1. Praktik umum (*Generic Practice*)
2. Hasil kerja umum (*Generic Work Product*)

Gambar PAM ISO/IEC 15504-2:2003 bisa dilihat pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5. PAM ISO/IEC 15504-2:2003

## 2.12 Model Proses Kapabilitas (*Process Capability Model*) COBIT 5

COBIT 5 *process capability model* merupakan sebuah model dalam tingkat kapabilitas proses yang mengacu pada standar proses dalam ISO/IEC 15504 sebagai standar penilaian proses untuk rekayasa perangkat lunak. Kinerja proses-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses yang terkait dengan tata kelola dan manajemen akan diukur sehingga dapat dilihat apakah proses-proses tersebut berada pada jalur untuk mencapai tujuan atau tidak. Hal ini tentu bermanfaat untuk proses perbaikan sehingga pada akhirnya meningkat dan imbasnya ialah output yang dihasilkan juga akan baik. Kinerja proses-proses yang terkait dengan tatakelola dan manajemen akan diukur sehingga dapat dilihat apakah proses-proses tersebut berada pada jalur untuk mencapai tujuan atau tidak. Hal ini tentu bermanfaat untuk proses perbaikan proses sehingga kinerjanya meningkat dan imbasnya adalah output yang dihasilkan juga akan baik. Dalam model kapabilitas proses COBIT 5 terdapat enam tingkat suatu proses dapat dicapai (Firmansyah, 2015).

Pada dimensi yang terdapat dalam PCM merupakan kapabilitas atau kemampuan sebuah pengukuran terhadap kapabilitas bisnis dalam proses untuk memenuhi tujuan organisasi saat ini. Pada model proses kapabilitas terdapat tingkat kapabilitas dan sembilan atribut proses berdasarkan pencapaian proses atribut seperti Gambar 2.6.

| Figure 4-Capability Levels and Process Attributes |  |
|---|--|
| Process Attribute ID                              | Capability Levels and Process Attributes |
|   | Level 0 : Incomplete process             |
|   | Level 1 : Performed process              |
| PA 1.1  | Process performance                      |
|   | Level 2 : Manage Process                 |
| PA 2.1  | Performance management                   |
| PA 2.2  | Work product management                  |
|   | Level 3 : Established process            |
| PA 3.1  | Process definition                       |
| PA 3.2  | Process deployment                       |
|   | Level 4 : Predictable process            |
| PA 4.1  | Process measurement                      |
| PA 4.2  | Process control                          |
|   | Level 5 : Optimizing process             |
| PA 5.1  | Process innovation                       |
| PA 5.2  | Process optimization                     |

**Gambar 2.6.** Capability level and process attributes

Dalam model kapabilitas proses COBIT 5 terdapat enam tingkat suatu proses dapat dicapai.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Incomplete Process* (Level 0)  
Proses-prosesnya tidak di implementasikan atau gagal untuk mencapai tujuan prosesnya.
2. *Perfomed Process* (Level 1)  
Proses diimplemetasikan dan mencapai tujuan prosesnya
3. *Managed Process* (Level 2)  
Pada proses ini dijelaskan sebelumnya kini telah diimplemetasikan dalam suatu pengelolaan (direncanakan, domonitor, dan disesuaikan) dan produk pekerjaannya secara tetap ditetapkan, dikendalikan dan dipelihara
4. *Established Process* (Level 3)  
Proses yang dikelola telah dijelaskan sebelumnya kini diimplementasikan menggunakan proses yang didefenisikan yang mampu mencapai hasil prosesnya.
5. *Predictable Process* (Level 4)  
Proses yang ditetapkan telah dijelaskan sebelumnya sekarang beroperasi dalam batas yang ditentukan untuk mencapai proses hasilnya.
6. *Optimizing Process* (Level 5)  
Proses yang dijelaskan sebelumnya terus ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis saat ini yang relevan dan diproyeksikan.

#### 2.13 RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) Chart

RACI Chart *Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed*. Dalam perusahaan, RACI chart merupakan sebuah alat yang digunakan untuk pengambilan keputusan dan membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasi peran dan tanggung jawab karyawannya. pada Pembagian tugas yang jelas serta peran dan tanggung jawab akan menyebabkan kebingungan yang akhirnya akan mengakibatkan berkurangnya produktivitas kerja karyawannya pada perusahaan (Sufyana dan Suharto, 2019).

Dalam COBIT 5 menyediakan sebuah RACI chart yang berisi aktivitas serta tanggung jawan dan peran penting dalam mengambil keputusan pada organisasi.

1. *Responsible* (R): Orang yang secara langsung bertanggung jawab menangani pekerjaan tersebut.
2. *Accountable* (A): Orang yang memiliki wewenang serta tanggung jawab terhadap keputusan ketika terjadi suatu masalah pada perusahaan.
3. *Consulted* (C): Orang yang memberi nasehat terhadap aktivitas yang dilakukan pada perusahaan.
4. *Informed* (I): Orang yang memberikan keputusan apa yang akan diambil.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Langkah-langkah dalam pembuatan RACI *chart* dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Identifikasikan setiap tugas penting yang dilakukan dalam suatu *project* atau organisasi, letakkan paling kanan dalam tabel.
2. Identifikasi setiap posisi dalam suatu *project* atau organisasi, letakkan paling atas memanjang ke kanan dalam tabel.
3. Isi kotak yang kosong dengan R, A, C atau I, sesuai dengan definisi RACI diatas. Siapa yang melakukan (R), yang menjadi penanggung jawab (A), orang yang dikonsultasikan terkait tugas tersebut (C), dan siapa saja yang diinformasikan terkait tugas tersebut (I).
4. Pastikan setiap tugas mempunyai R dan A. Untuk A pastikan hanya ada 1 saja. Hal ini untuk menghindari konflik *ownership* terhadap tugas tersebut dan memudahkan dalam pengambilan keputusan.
5. Diskusikan RACI *matrix* yang sudah dibuat kesemua *stakeholder* sebelum memulai *project*.

Pada RACI *chart* tersebut, akan membantu untuk mengurangi tumpang tindih peran, kebingungan dalam melaksanakan tugas dalam suatu *project* ataupun organisasi, sehingga pada akhirnya akan dapat meningkatkan efisiensi *project*. Dengan kata lain, pengambilan keputusan menjadi lebih cepat, akuntabilitas pekerjaan menjadi jelas dan beban pekerjaan dapat terdistribusi lebih merata. Singkatnya lagi, RACI dapat membantu anggota *team* untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dengan orang yang tepat dalam melaksanakan tugasnya (Candra dkk., 2015).

#### 2.14 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPT-SP) Provinsi Riau

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPT-SP) Provinsi Riau yang beralamat pada JL.Jendral Sudirman No.460 yang memberikan kemudahan pelayanan perizinan dan Nonperizinan kepada masyarakat dengan cepat, efisien, *responsif*, *integritas*, *akuntabel* (CERIA) yang merupakan sebuah *icon* yang diterapkan pada DPMPTSP sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik.

DMPTSP Provinsi Riau Merupakan unsur penunjang tugas tertentu Pemerintah Provinsi Riau, yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas Ibu Evarefita. SE, ME berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. DPMPTSP Provinsi Riau dibentuk berdasarkan peraturan daerah nomor 8 tahun 2008 yang dirubah menjadi Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah diprovinsi Riau yang dirubah menjadi Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau.

Dasar berdirinya DPMPTSP provinsi Riau sesuai dengan KEMENPAN RB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Biokrasi) Nomor 26 tahun 2016 yang berisikan mengenai peraturan-peraturan yang merupakan sebuah Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Dan Kabupaten/Kota, yang pada pedoman tersebut merupakan sebuah peraturan yang harus ditaati oleh pegawai DPMPTSP Provinsi Riau saat melayani masyarakat dalam melakukan pengurusan surat perizinan. Dalam pedoman menjelaskan mengenai perangkat-perangkat daerah serta pengelompokkan berdasarkan fungsi.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) merupakan nama sebelum diresmikannya DPMPTSP Provinsi Riau, pada Januari Tahun 2009 sampai 29 Desember 2016 nama BP2T (badan pelayanan perizinan terpadu) masih berlaku namun pada tanggal 30 Desember 2016 sampai dengan sekarang diresmikan DPMPTSP Provinsi Riau. DPMPTSP Provinsi Riau merupakan gabungan dari BP2T dan dulu nama dari Dinas tersebut ialah Dinas Penanaman Modal sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 (PERMENDAGRI) tentang Pedoman Nomenklatur DPMPTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota yang merupakan sebuah dasar pada DPMPTSP mengenai tugas dan fungsi, organisasi, tim teknis DPMPTSP, jabatan fungsional, pembinaan dan pengawasan.

Dalam melaksanakan PERMENDAGRI 100 Tahun 2016 masing-masing Provinsi Kabupaten/Kota harus membuat lagi dasar hukumnya untuk menjalankan peraturan tersebut, pada PERMENDAGRI 100 Tahun 2016 dapat dipakai secara umum belum mencapai dalam tahap global yang tidak spesifik dilakukan dalam Provinsi karna dalam Provinsi berhak membuat sebuah peraturan turunan, pada peraturan Provinsi turunan berdasarkan PERGUB Nomor 1 Tahun 2017 mengenai penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam PERGUB terdapat tugas dan fungsinya pada dinas tidak akan bisa bekerja jika tidak ada PERGUB Nomor 1 Tahun 2017.

Dalam PERGUB dijelaskan mengenai Distribusi, distribusi merupakan pajak daerah dari hasil melaksanakan izin yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Provinsi Riau. PERGUB Nomor 1 Tahun 2017 telah dijelaskan mengenai tugas dan tanggung jawab, sanksi, izin-izin dan kewenangan.

#### 2.14.1 Visi, Misi, Tema Kerja, Motto Kerja dan Tujuan DPMPTSP Provinsi Riau

##### 1. Visi

Terwujudnya Provinsi Riau yang maju, masyarakat sejahtera, berbudaya





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melayu dan berdaya saing tinggi, menurunnya kemiskinan, tersedianya lapangan kerja serta pemantapan aparatur.

Misi

- Meningkatkan pembangunan infrastruktur
- Meningkatkan pelayanan pendidikan
- Meningkatkan pelayanan kesehatan
- Menurunkan kemiskinan
- Mewujudkan pemerintahan yang handal dan terpercaya serta pemantapan kehidupan politik
- Pembangunan masyarakat yang berbudaya melayu, beriman dan bertaqwa
- Memperkuat pembangunan pertanian dan perkebunan
- Meningkatkan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dan pariwisata
- Meningkatkan peran swasta dalam pembangunan.

3. Tujuan

- Membentuk kesepakatan bersama di lingkungan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau mengenai kinerja yang ditargetkan.
- Sebagai acuan dalam evaluasi kinerja dan dasar dalam pengukuran capaian kinerja.
- Sebagai acuan dalam penyusunan RKA Tahun anggaran 2019.

4. Tema Kerja

Pada DPMPTSP Provinsi Riau memiliki tema kerja yaitu 3SC (senyum, salam, sapa, ceria) yang diterapkan ketika sedang melayani masyarakat.

5. Motto Kerja

Motto pelayanan DPMPTSP Provinsi Riau adalah Ceria. Secara Harfiah “Ceria” memiliki arti cerah dan berseri-seri, maka diharapkan penerima layanan dan memberi layanan di DMPTSP Provinsi Riau akan merasakan layanan yang menyenangkan. Kemudian kata ceria sendiri juga merupakan yang juga merupakan prinsip/pedoman pelayanan yaitu: cepat, efisien, *responsif*, *intensif* dan *akuntabel*.

Icon CERIA terdiri 4 unsur ditambah 1 latar lingkaran berwarna kuning keemasan (Sumber: [dpmptsp.riau.go.id](http://dpmptsp.riau.go.id)):

- Gambar tanah/tangan: gambar ini mencerminkan kebersamaan, perpaduan dan kerjasama (*integritas*)
- Gambar api: gambar ini mencerminkan keluesen, tanggap (*respon*)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Gambar cahaya/angin dan latar lingkaran: gambar ini melambangkan kecepatan
4. Latar lingkaran kuning keemasan: melambangkan tanpa pamrih, *free (akunt-able)*

## 2.14.2 Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau terdapat bagian pelayanan pengaduan masyarakat yang mana pada bagian ini pihak DPMPTSP Provinsi Riau dapat melayani masyarakat yang memiliki permasalahan pada pengurusan surat peizinan. Pengaduan dapat dilakukan melalui *online* dan dapat dilakukan dengan pengurusan secara langsung ke DPMPTSP Provinsi Riau.

DPMPTSP Provinsi Riau menyediakan pengaduan masyarakat suatu layanan apresiasi dan pengaduan secara *online* dengan sebuah *website*, dalam hal ini masyarakat dapat melakukan pengaduannya secara *online* dengan memasuki *web-site* terlebih dahulu dan mengisi form dan memasukkan *email*, yang mana pada *email* tersebut akan dikirim ke *email* bagian pelayanan pengaduan, setelah *email* masuk maka pihak layanan pengaduan masyarakat akan merespon mereka dengan balasan dan kendala sehingga terjadinya suatu permasalahan.

## 2.14.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Riau

Bagian ini menjelaskan mengenai struktur organisasi yang ada. Struktur organisasi bisa dilihat pada Lampiran D.

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi
  - (a) Subbagian Perencanaan Program
  - (b) Subbagian Keuangan, Perlengkapan, dan Pengelolaan Barang
  - (c) Subbagian Kepegawaian dan Umum
3. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, membawahi:
  - (a) Seksi Perencanaan Penanaman Modal
  - (b) Seksi Deregulasi Penanaman Modal
  - (c) Seksi Pemberdayaan Usaha Penanaman Modal
4. Bidang Promosi Penanaman Modal, membawahi:
  - (a) Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal
  - (b) Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal
  - (c) Seksi Saprasi Promosi Penanaman Modal
5. Bidang Pengendalian, Pelaksanaan dan Pegolahan Data Penanaman Modal,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membawahi:

- Seksi Pembina, Pemantauan dan Pengawasan Penanaman Modal
  - Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data
  - Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal
6. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, membawahi:
- Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/I
  - Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/II
  - Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan C/III
7. Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan, membawahi:
- Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
  - Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan
  - Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan

### 2.15 Sistem Pengaduan Online

Pada sistem ini lah masyarakat dapat melakukan pengaduan dengan DPMPTSP Provinsi Riau dengan memasuki alamat *website* resmi [dpmptsp.riau.go.id](http://dpmptsp.riau.go.id) dari DPMPTSP Provinsi Riau yang mana masyarakat akan diminta beberapa identitas penting beserta keluhan yang dialami mengenai perizinan yang telah dilakukan, setelah biodata terisi semua maka informasi tersebut akan dikirim melalui sistem tersebut sehingga pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat masuk ke dalam bagian *admin* pengaduan masyarakat, jika keluhan pelapor tersebut sudah masuk ke bagian admin pengaduan maka pihak pengaduan akan segera merespon dengan mengirim *email* balasan dan pada balasan juga dapat dilihat pada tampilan awal sistem pengaduan *online*. Tampilan dari sistem pengaduan *online* bisa dilihat pada Gambar 2.7.

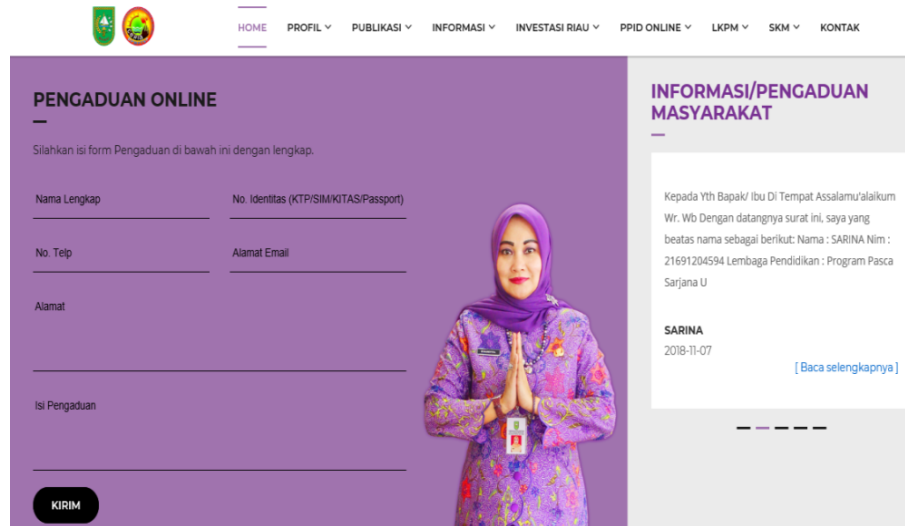


### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

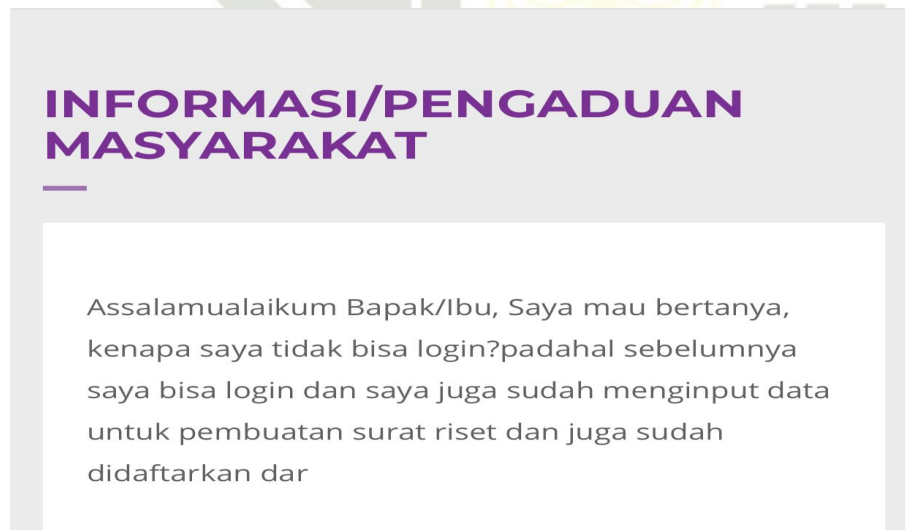
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2.7.** Tampilan pengaduan *online*

### 2.15.1 Halaman Pengaduan yang tidak sesuai

Berikut merupakan tampilan halaman dari pemohon yang melakukan pengaduan *online* namun ketika dikonfirmasi oleh sistem namun hasilnya tidak sesuai dengan yang terjadi, identitas pemohon tidak tertera didalam sistem sehingga pegawai sulit meyakinkan bahwa hal tersebut benar atau tidak. Tampilan halaman pengaduan yang tidak sesuai bisa dilihat pada Gambar 2.8.

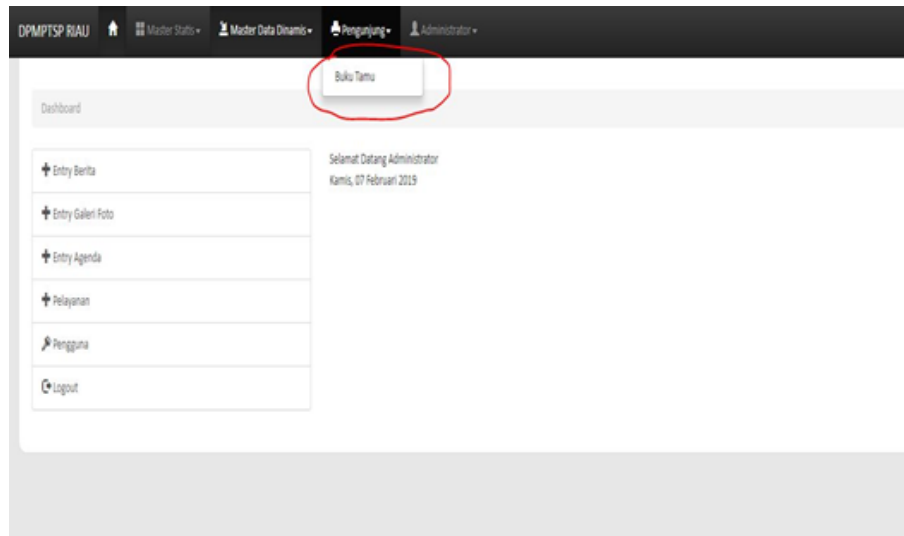


**Gambar 2.8.** Halaman pengaduan yang tidak sesuai

### 2.15.2 Halaman Buku Tamu

Berikut merupakan tampilan dari buku tamu yang melakukan pengaduan, sehingga ketika pelapor melakukan pengaduannya maka akan masuk kedalam

buku tamu, kemudian admin memindahkan data pengaduan ke *microsoft excel*, dapat dilihat pada Gambar 2.9;



**Gambar 2.9.** Halaman buku tamu

### 2.15.3 Tampilan Pengaduan

Berikut merupakan tampilan dari salah satu pengaduan yang telah dipindahkan kedalam *Microsoft excel* dapat dilihat pada Gambar 2.10.

|  |   |
|--|---|
| Nama : Sarwanti  |   |
| Pekerjaan : /  |   |
| ISI :  |   |
| Saya Sarwanti, Saya mau minta tolong untuk dikirimkan kontak telepon PT. PALU INDAH Jl. H. Abdullah Desa | Selamat Siang... terima kasih atas email yang ditujukan ke DPMPSP Provinsi Riau.  |
| Maredan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak   | Mohon maaf atas keterlambatan dalam menjawab email Saudari...   |
|  | Sehubungan dengan Informasi yang Saudari butuhkan, dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:  |
|  | 1. Berdasarkan Pasal 4 (3) dan Pasal 6 (2) UU Keterbukaan Publik Nomor 14 Tahun 2008 bahwa pemohon informasi publik harus membuat surat resmi yang ditujukan kepada Instansi pemberi informasi publik dengan memberikan alasan, maksud dan tujuan informasi di minta, dengan melampirkan identitas lengkap (KTP/SIM yang berlaku dan disahkan oleh Pemerintah); |
|  | 2. Surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak, Komplek Perkantoran Tanjung Agung Kecamatan Mempura Kabupaten Siak, nomor telepon <a href="tel:076418001035">076418001035</a> .   |
|  | dimana izin PT. Palu Indah Jl. H. Abdullah Desa Maredan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak berada pada kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak.  |

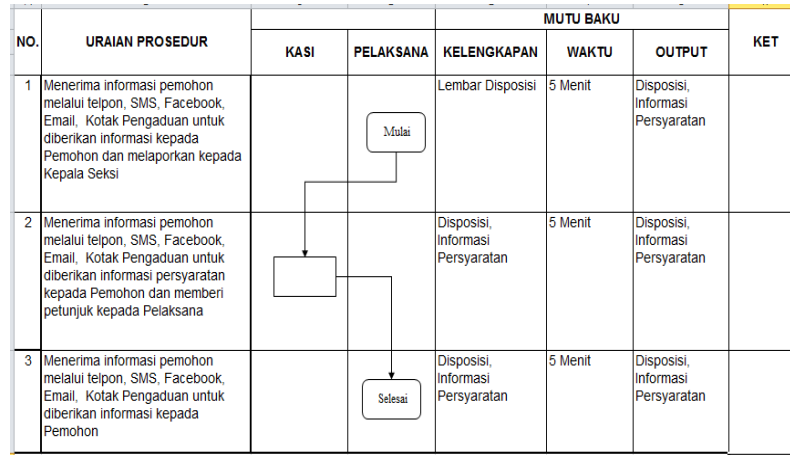
**Gambar 2.10.** Tampilan pengaduan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 2.15.4 Prosedur Pengaduan Online

Berikut merupakan prosedur dalam melakukan pengaduan *online* terlihat pada Gambar 2.11.



Gambar 2.11. Prosedur pengaduan Online

#### 2.16 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang bisa dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1. Penelitian dahulu

| No | Peneliti                          | Tahun | Judul   | Kesimpulan  |
|----|-----------------------------------|-------|---|---|
| 1  | Aisyah nuraeni dan syarif haryana | 2016  | penilaian tata kelola teknologi informasi dengan menambahkan framework COBIT 5 Domain DSS | Dari pengukuran nilai kapabilitas, dapat tarik simpulan bahwa proses yang diimplementasikan hampir pada seluruh sub-domain mencapai tujuan prosesnya berada dilevel performed process artinya proses standart base practices dan work products telah sebagian dijalankan. |





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.1. Penelitian dahulu (Tabel lanjutan...)**

| No | Peneliti                                  | Tahun | Judul  | Kesimpulan   |
|----|---|-------|--|--|
| 2  | Candra mecca su-<br>fyana dan edi suharto | 2019  | Analisis pengukuran tingkat kematangan sistem informasi akademik menggunakan COBIT 5 dipoliteknik X          | Level capability keseluruhan yang diperoleh berdasarkan keseluruhan rata-rata adalah 3,. Yang berarti sebagian besar aktifitas pada domain DSS untuk sistem informasi akademik dipoliteknik X telah dilakukan, ada standar penerapan dalam melakukan proses tersebut terdokumen-tasi dan komunikasi berjalan dengan baik |
| 3  | Fahrullah dan dewi a-<br>gushinta R       | 2018  | Audit sistem informasi perpustakaan universitas muham-madiyah kalimantan timur menggunakan framework COBIT 5 | Level capability yang diperoleh berdasarkan keseluruhan rata-rata adalah 3, yang berarti sebagian besar aktifitas pada domainDSS untuk perpustakaan UMKT telah dilakukan, ada standar penerapan dalam melakuka proses tersebut, terdokumentasi dan komunikasi berjalan dengan baik                                       |

UIN SUSKA RIAU

Tabel 2.1. Penelitian dahulu (Tabel lanjutan...)

| No | Peneliti           | Tahun | Judul  | Kesimpulan  |
|----|--------------------|-------|--|---|
| 4  | Tedy S. Agoan, dkk | 2017  | Analisa tingkat kematangan teknologi informasi pada dnas komunikasi dan informatika kota manado menggunakan framewrok COBIT S Domain EDM dan DSS | Domain DSS tingkat kematangan rata-rata baru mencapai tingkat 2 (manage process) yang artinya masih pada proses teratur artinya instansi sudah mnejalankan tugas proses IT dan telah mencapai tujuannya secara terkelola dengan baik melalaui tahapan perencanaan, evaluasi dan penyesuaian kearah yang lebih baik. |

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1. Penelitian dahulu (Tabel lanjutan...)

| No | Peneliti                            | Tahun | Judul  | Kesimpulan  |
|----|-------------------------------------|-------|--|---|
| 5  | Vernando jarsa dan kevin christiano | 2018  | IT governance audit with COBIT 5 Framework on DSS Domain | Tingkat kemampuan rata-rata dari keseluruhan proses diperoleh sebagian besar proses DSS telah mencapai kevel 1, yang berarti aktivitas dalam domain DSS apakah sudah sesuai dengan tujuan setiap setiap proses dalam DSS domain berhenti di level 1. Rekomendasi yang diusulkan adalah untuk meningkatkan tingkat kemampuan sesuai dengan tingkat kemampuan yang diharapkan adalah membuat dan menerapkan prosedur dan kebijakan yang ditentukan oleh perusahaan sehingga proses berjalan lebih baik sesuai keinginan perusahaan. |

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

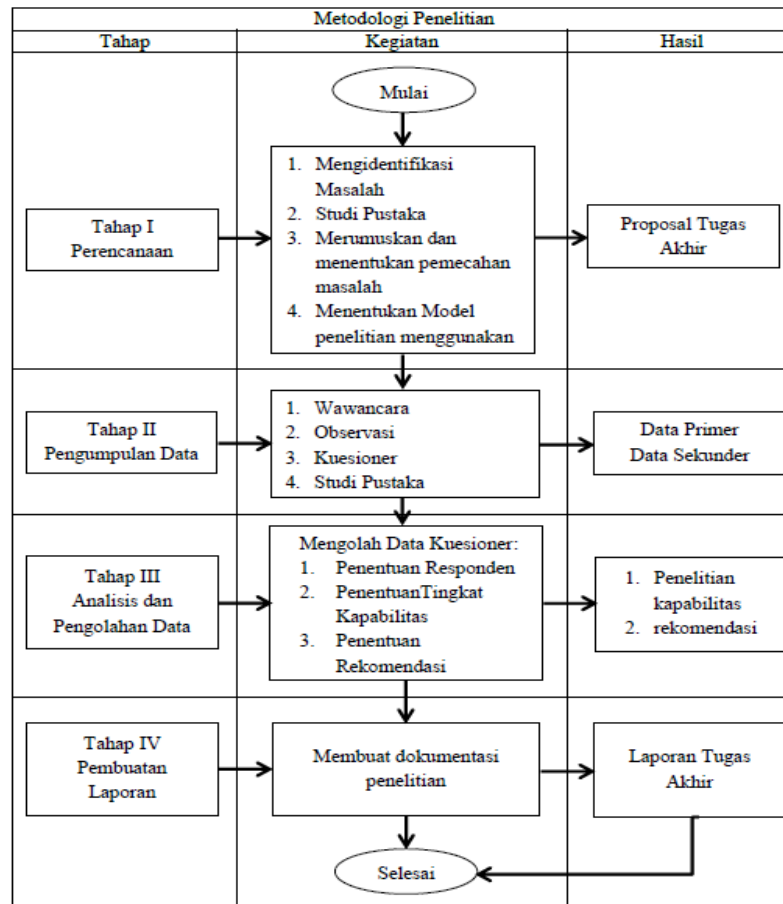
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metodologi Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat melalui metodologi penelitian pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi penelitian

#### 3.2 Tahap Perencanaan

Pada tahap ini yang akan dilakukan adalah dengan melakukan identifikasi masalah terlebih dahulu mengenai evaluasi kualitas pelayanan sistem pengaduan masyarakat dan tujuan dari pemecahan masalah penelitian serta menentukan metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian yang telah dilakukan, studi pustaka yang digunakan serta beberapa referensi yang digunakan sebagai acuan dalam menyelesaikan penelitian yang dilakukan. Kemudian penulis menetapkan tempat untuk melakukan penelitian yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang beralamat pada JL.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jend.Sudirman No. 460 Komplek Kantor Gubernur Gedung Menara Lancang Kuning Lantai 1 Pekanbaru. Setelah itu peneliti melakukan peninjauan ketempat dan sistem yang akan diteliti untuk diamati kemudian mencari permasalahan yang ada pada sistem informasi yang sedang berjalan pada saat ini. Setelah mnegetahui permasalahan yang terjadi pada proses mengelola kualitas yang mana pada *stakkeholder* atau kepala bidang tidak puas dengan sistem pelayanan yang digunakan pada saat ini. Kemudian dengan menetapkan metode COBIT 5 Domain DSS03 Manage problem sebagai metode evaluasinya.

### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data menjadi faktor penting dalam penyusunan penelitian yang dilakukan. Pada tahap pengumpulan data berfungsi untuk mengumpulkan informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan pada saat ini, sehingga dapat memperoleh sebuah tujuan yang ingin diperoleh.

#### 3.3.1 Observasi

Observasi dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mencari beberapa informasi yang dapat digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui observasi langsung pada sistem dan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Riau.

#### 3.3.2 Wawancara

Pada tahap wawancara dilakukan dengan beberapa staf khususnya pada bagian pengaduan, wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi berupa data-data yang diperlukan. Hasil wawancara bisa dilihat pada Lampiran A.

#### 3.3.3 Kuesioner

Berupa angket yang berisi beberapa pertanyaan tertulis yang dibuat berdasarkan proses domain DSS03 dengan skala penilaian *not achieved, partially achieved, largely achieved* dan *fully achieved*. Angket tersebut disebarkan untuk diisi oleh responden.

Penentuan responden menggunakan RACI Chart proses DSS03 (*manage problem*). Dalam Cobit 5 sudah terdapat Raci yang dapat menentukan peran serta tanggung jawab dalam melakukan aktivitas yang ada pada perusahaan. (Candra dan Edi, 2018).

1. *Responsible (R)*: Orang yang memiliki tanggung jawab dan berperan penting secara langsung dalam menangani suatu pekerjaan.
2. *Accountable (A)*:Orang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang. UIN Suska Riau. State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pengambilan keputusan ketika terjadi suatu masalah.

- Consulted* (C): Orang berperan dalam memberikan masukan atau sering disebut dengan konsultan.
- Informed* (I): Orang yang memberikan keputusan dalam suatu tindakan.

Pada RACI *chart* tersebut, akan membantu untuk mengurangi tumpang tindih peran, kebingungan dalam melaksanakan tugas dalam suatu *project* ataupun organisasi, sehingga pada akhirnya akan dapat meningkatkan efisiensi *project*. Dengan kata lain, pengambilan keputusan menjadi lebih cepat, akuntabilitas pekerjaan menjadi jelas dan beban pekerjaan dapat terdistribusi lebih merata. Singkatnya lagi, RACI dapat membantu anggota *team* untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dengan orang yang tepat dalam melaksanakan tugasnya (Rio dkk, 2015). Kuesioner penelitian bisa dilihat pada Lampiran B.

### 3.3.4 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian dengan menggunakan jurnal, skripsi, buku, dll.

#### 3.3.5 Jenis Data

Jenis data dibagi menjadi dua bagian seperti data kualitatif dan data kuantitatif. Jenis data dapat dilihat pada Lampiran C.

- Data kualitatif data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumen yang terkait, gambar, ataupun video. Data kualitatif bersifat subjektif sehingga diperlukan sebuah analisis kuat untuk melakukan pengembangan jenis data yang bersifat kualitatif.
- Data Kuantitatif merupakan sebuah data yang berbentuk angka yang dapat diperoleh dari hasil kuesioner dengan perhitungan matematika dan statistik.

### 3.3.6 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

- Data Primer Sebuah data yang diperoleh secara langsung seperti observasi, pendapat responden yang bersifat nyata.
- Data Sekunder Data yang dapat diperoleh melalui dokumen-dokumen seperti laporan, buku, jurnal, dll.

## 3.4 Metode Analisis

### 3.4.1 Analisa Tingkat Kapabilitas

Analisa tingkat kapabilitas diperoleh melalui hasil dari perhitungan kuesioner terkait dengan layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau yang mengacu pada *best practice framework* CO-





BIT 5 Domain DSS03 (*Manage Problem*). Pada proses analisis yang dilakukan dengan melakukan validasi terhadap kuesioner yang diisi oleh beberapa responden yang telah sesuai dengan Raci *chart* pada DSS03(*manage problem*). Pada pengolahan data yang dilakukan untuk penentuan nilai jawaban dari kuesioner menggunakan *capability level*.

©Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis yang telah dilakukan di DPMPTSP Provinsi Riau khususnya pada bagian layanan pengaduan online terkait mengenai proses pengelolaan masalah yang terjadi pada sistem layanan pengaduan online maka dapat disimpulkan:

1. Tingkat pengelolaan pada layanan sistem pengaduan online terdapat pada level 2 (manage process).
2. Tingkat kapabilitas yang diperoleh dari layanan sistem pengaduan online yaitu sebesar 85.41% dengan status *large achieved*.
3. Rekomendasi yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pada layanan sistem pengaduan online dapat dilakukan dengan meningkatkan kapabilitas proses DSS03 mulai dari level 1 sampai level 5.

## 5.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian mengenai penilaian tingkat pengelolaan layanan bidang pengaduan *online* proses pengelolaan masalah pada tim IT bagian layanan pengaduan *online* DPMPTSP Provinsi Riau dapat dilihat sebagai berikut:

1. Rekomendasi yang diberikan dalam menerapkan strategi perbaikan, saran yang digunakan dalam mengatasi masalah yang terjadi dan dapat menghambat kegiatan proses pelayanan pengaduan *online* seperti kesalahan pada pengguna atau *user* dalam menggunakan sistem pengaduan *online*, kemampuan sumber daya yang berbeda-beda menyebabkan kegiatan pada proses pelayanan pengaduan menjadi kurang optimal. Maka dari itu perlu dilakukan kegiatan pengecekan secara langsung terhadap penerapan sistem pengaduan serta menciptakan visi *good governance* dalam perusahaan.
2. Perlu adanya membekalan staff untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan yang lebih baik lagi sesuai dengan *job desk* mereka, memberikan prosedur penggunaan sistem pengaduan untuk masyarakat sehingga tidak salah dalam penggunaan sistem dan lebih memahami untuk menggunakannya. Serta perlu adanya penambahan staff yang ahli dibidang IT untuk mengatasi permasalahan yang terjadi.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan salah satu dari 36 proses yang ada pada COBIT 5 sesuai dengan kebutuhan pada perusahaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Roan, T. S., Wowor, H. F., dan Karouw, S. (2017). Analisa tingkat kematangan teknologi informasi pada dinas komunikasi dan informatika kota manado menggunakan framework cobit 5 domain evaluate, deirect, monitor (edm) dan deliver, service, and support (dss). *Jurnal Teknik Informatika*, 10(1).
- Candra, R. K., Atastina, I., dan Firdaus, Y. (2015). Audit teknologi informasi menggunakan framework cobit 5 pada domain dss (deliver, service, and support)(studi kasus: Igracias telkom university). *eProceedings of Engineering*, 2(1).
- dpmptsp. (2019). *Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru*. Retrieved from <http://dpmptsp.pekanbaru.go.id/>
- Elshadda, S. B., dan Andry, J. F. (2018). Audit sistem informasi inventory menggunakan kerangka kerja cobit 5 di pt. everlight. *IKRA-ITH INFORMATIKA: Jurnal Komputer dan Informatika*, 2(1), 26–33.
- Fauzan, R., dan Latifah, R. (2015). Audit tata kelola teknologi informasi untuk mengontrol manajemen kualitas menggunakan cobit 4.1 (studi kasus: Pt nikkatsu electric works). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 1(3).
- Firmansyah, D. (2015). Pengukuran kapabilitas pengelolaan sistem informasi sub domain deliver, service, support 01 menggunakan framework cobit 5 studi kasus: Politeknik komputer niaga lpkia bandung. *Proceedings Konferensi Nasional Sistem dan Informatika (KNS&I)*.
- Gondodiyanto, S. (2007). *Audit sistem informasi pendekatan cobit*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Hilmawan, H., Nurhayati, O. D., dan Windasari, I. P. (2015). Analisis tata kelola teknologi informasi menggunakan kerangka kerja cobit 5 pada amik jtc semarang. *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*, 3(2), 247–252.
- ISACA. (2012). *Webinar handbook isaca's guide to cobit 5 for information security*. Information security media group.
- Jegiyanto, H. (2011). *Sistem tata kelola teknologi informasi*, edisi i penerbit andi yogyakarta.
- Maskur, M., Adolong, N., dan Mokodongan, R. (2018). Implementasi tata kelola teknologi informasi menggunakan framework cobit 5 di bpmptsp bone bolango. *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(2), 109–126.
- Naraeni, A., dan Haryana, K. S. (2016). Penilaian tata kelola teknologi informasi dengan menambahkan unsur keamanan menggunakan framework cobit 5 pa-





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

da domain dss. *Jurnal Computech & Bisnis*, 10(2), 89–105.

Putri, R. E. (2016). Penilaian kapabilitas proses tata kelola ti berdasarkan proses dss01 pada framework cobit 5. *Jurnal CoreIT: Jurnal Hasil Penelitian Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 2(1), 41–54.

Safyana, C. M., dan Suharto, E. (2019). Analisis pengukuran tingkat kematangan sistem informasi akademik menggunakan cobit 5.0 di politeknik x. *JURNAL ELEKTRO-KOMPUTER-TEKNIK*, 2(1), 101–116.

Suryono, R. R., Darwis, D., dan Gunawan, S. I. (2018). Audit tata kelola teknologi informasi menggunakan framework cobit 5 (studi kasus: Balai besar perikanan budidaya laut lampung). *Jurnal Teknoinfo*, 12(1), 16–22.

Vernando, J., dan Kevin, C. (2018). It governance audit dengan cobit 5 kerangka dss domain. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 3(4).

Wella, W. (2016). Audit sistem informasi menggunakan cobit 5.0 domain dss pada pt erajaya swasembada, tbk. *Ultima InfoSys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, 7(1), 38–44.



UIN SUSKA RIAU



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

### A.1 TRANSKIP WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR

#### TRANSKIP WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR

Transkrip wawancara ini dibuat guna untuk memenuhi data penelitian Tugas Akhir yang telah saya lakukan. Data ini didapatkan tanpa adanya rekayasa dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lokasi :Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau

Hari/Tanggal :Kamis/02 Mei 2019

#### PENELITI

Nama :Jayanti Permatasari

NIM :11553204741

Jurusan :Sistem Informasi

Semester :VIII (Delapan)

#### NARASUMBER

Nama :Iga Retnomo, SP

NIP : 19840312 200604 1 006

Jabatan :

Peneliti

Jayanti Permatasari  
NIM. 11553204741

Narasumber

Iga Retnomo, SP  
NIP. 19840312 200604 1 006





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### TRANSKIP WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR

Transkrip wawancara ini dibuat guna untuk memenuhi data penelitian Tugas Akhir yang telah saya lakukan. Data ini didapatkan tanpa adanya rekayasa dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lokasi :Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau

Hari/Tanggal :Kamis/24 Mei 2019

#### PENELITI

Nama :Jayanti Permatasari

NIM :11553204741

Jurusan :Sistem Informasi

Semester :VIII (Delapan)

#### NARASUMBER

Nama :Nunung Kemala Sari Zain, SH

NIP :19770315 199803 2 001

Jabatan :Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi  
Riau

Peneliti

Jayanti Permatasari

NIM. 11553204741

Narasumber

Nunung Kemala Sari Zain, SH

NIP. 19770315 199803 2 001





## A.2 DAFTAR PERTANYAAN



### DAFTAR PERTANYAAN

1. Nama sistem yang digunakan untuk melakukan pengaduan secara *online* dan pada tahun berapa sistem mulai beroperasi?  
Jawab : Sistem yang digunakan untuk melakukan pengaduan secara *online* adalah sistem pengaduan *online* yang mulai beroperasi sejak tahun 2016. Dengan adanya pengaduan *online* masyarakat dapat menyampaikan aspirasi mereka tanpa harus datang ke DPMPSTSP Provinsi Riau mengenai pelayanan yang belum diatasi oleh pihak staff pengaduan.
2. Masalah yang sering terjadi pada sistem pengaduan seperti apa saja buk?  
Jawab : masalah yang terjadi pada sistem pengaduan *online* mengenai sistem yang tidak dapat merespon, adanya aduan yang belum ditindaklanjuti, lama respon dalam menangani pesan pengaduan.
3. Dari beberapa permasalahan yang telah diuraikan, bagaimana cara menangani permasalahan tersebut ?  
Jawab: cara mengatasi permasalahan yang terjadi pada sistem pengaduan *online* mulai dari sistem yang tidak dapat merespon data dengan baik, sehingga dapat menimbulkan data yang tidak akurat ketika sudah diinputkan kedalam sistem penyebabnya kesalahan pada sistem atau kesalahan pada manusianya (human error), namun pada sistem pengaduan *online* tidak dapat memvalidasi data secara otomatis. Cara mengatasinya permasalahan tersebut dapat dilakukan dengan mengkoordinasikan terlebih dahulu kepada bagian IT yang mana pada pihak IT akan melakukan evaluasi terhadap sistem yang sedang terjadi permasalahan, perbaikan pada sistem biasanya paling lama 3 sampai 4 hari.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bagaimana dengan aduan yang belum ditindaklanjuti, apa alasan bapak mengenai permasalahan tersebut?

Jawab : pada aduan yang belum ditindaklanjuti oleh pihak khususnya pada bagian pengaduan, masyarakat harus menunggu terlebih dahulu kurang lebih selama 3 hari, karena pihak bagian pengaduan harus terlebih dahulu mengecek data yang masuk ke para staf-staf pengaduan dan setelah data tersebut telah ditemukan atau tidaknya maka tahap selanjutnya yang dilakukan adalah meminta persetujuan terlebih dahulu kepada kepala bidang pengaduan bahwa adanya perizinan yang dilakukan belum ditindaklanjuti, setelah itu staf bidang pengaduan akan mengirim pesan melalui email yang berisi surat balasan dan akan dikirim kepada masyarakat yang telah melakukan pengaduan.

5. Pada sistem pengaduan *online* apakah pernah dilakukan evaluasi sistem ?

Jawab : evaluasi sistem pengaduan *online* dilakukan secara berkala selama 6 bulan sekali, evaluasi yang dilakukan seperti perkembangan pada sistem pengaduan, penambahan fitur baru pada sistem pengaduan *online*, seperti pada saat ini ada penambahan fitur daftar akun perizinan *online* bagi yang ingin melakukan riset atau prariset bagi yang belum memiliki akun, bisa mendaftarkan diri mereka terlebih dahulu tanpa harus datang ke DPMPTSP Provinsi Riau, dengan adanya fitur tersebut maka akan lebih memudahkan para masyarakat untuk mengurus surat izin dan nonperizinan mereka.

6. Dari semua pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat apakah terdapat pengaduan yang tidak dapat diatasi ?



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawab : dalam hal ini semua aduan yang dilakukan oleh masyarakat semuanya diatasi dengan baik, namun hanya saja membutuhkan jangka waktu pada proses pengerjaannya, jangka waktu yang diperlukan sekitar 3 hari.

7. Dalam satu hari pengaduan yang seperti apa yang sering terjadi ?

Jawab : pengaduan yang sering dilakukan lebih kepada kalangan mahasiswa dan masyarakat pada umumnya, jika di kalangan mahasiswa hanya pengaduan berupa surat izin riset dan prariset, kalau di kalangan masyarakat pada umum seperti surat izin usaha, dll.

8. Menurut bapak, apa tugas pokok bapak sebagai programmer, terutama pada sistem pengaduan *online* ?

Jawab : tugas pokok dari seorang programmer khusus nya pada bidang IT pada sistem pengaduan *online* sangat berperan penting, misalnya ketika sedang terjadi suatu permasalahan pada sistem pengaduan *online* maka para programmer harus cepat dalam mengatasi permasalahan yang telah terjadi.

9. Apakah terdapat SOP mengenai penanganan masalah yang terjadi pada sistem pengaduan *online* ?

Jawab : SOP untuk menangani permasalahan yang terjadi pada sistem pengaduan *online* belum ada sampai saat ini, ketika terjadi suatu permasalahan yang dilakukan hanya langsung melingkkoordinasikannya kepada pihak IT







#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### DAFTAR WAWANCARA

1. Menurut ibu Pelayanan pengaduan dibentuk sejak tahun ?

Jawab : layanan pengaduan *online* dibentuk sejak tahun 2016 berdasarkan dengan dibentuknya DPMPTSP Provinsi Riau sesuai dengan permendagri nomor 100 tahun 2016 tentang pedoman nomenklatur DPMPTSP Provinsi Riau dan Kabupaten/Kota. Dan pada tahun itu telah dilantik nama resmi dari DPMPTSP Provinsi Riau dari nama sebelumnya yaitu BP2T.

2. Apa nama sistem yang digunakan untuk melakukan pengaduan ?

Jawab : nama sistem atau aplikasi yang digunakan oleh masyarakat ketika ingin melakukan pengaduan yaitu sistem pengaduan *online*, sistem yang digunakan sejak tahun 2016, yang mana pada sistem pengaduan *online* dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka dimana saja mereka berada.

3. Bagaimana alur kerja pada sistem pengaduan *online* ?

Jawab : alur kerja pada sistem pengaduan *online* sangat simple digunakan, karena pada sistem pengaduan masyarakat hanya perlu langsung masuk ke website resmi DPMPTSP Provinsi Riau kemudian melakukan pengisian biodata terkait data pribadi dan memberikan aduan mereka, setelah masyarakat sudah mengisi data lalu aduan tersebut akan dikirim kepada staf pengaduan, yang mana ketika sudah ada pesan masuk maka aduan akan diproses terlebih dahulu dan setelah aduan sudah ditangani oleh pihak pengaduan maka pihak pengaduan akan mengirim pesan via email kepada masyarakat mengenai solusi yang akan diberikan kepada pelapor.

4. Berapa lama penanganan untuk mengatasi pengaduan?

Jawab : untuk mengatasi pengaduan biasanya dilakukan paling lama 3 hari, karena ketika pelapor melakukan aduannya maka pihak dari staff pengaduan akan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan pemrosesan terlebih dahulu untuk memastikan apakah benar pelopor telah melakukan pengaduan.

5. Menurut ibu dalam satu hari pengaduan yang seperti apa yang sering terjadi?

Jawab : Dalam satu hari itu pengaduan yang dilakukan tidak menentu tapi pengaduan yang sering dilakukan lebih kepada kalangan mahasiswa dan masyarakat pada umumnya, jika di kalangan mahasiswa hanya pengaduan berupa surat izin riset dan prariset, kalau di kalangan masyarakat pada umum seperti surat izin usaha, dll.

6. Apakah pada layanan pengaduan sudah terdapat SOP dan bagaimana dengan IT nya?

Jawab : pada layanan pengaduan hanya mengenai SOP pelayanannya saja, namun pada bagian IT nya belum terdapat SOP nya.

U

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN B

### KUISIONER PENELITIAN

#### LAMPIRAN B

#### KUISIONER PENELITIAN

**KUISIONER PENELITIAN**

**“Penilaian Tingkat Pengelolaan Sistem Layanan Pengaduan Menggunakan COBIT 5 Domain DSS03”**

Bapak/Tbu/Saudara Responden Yang Terhormat

Dengan ini saya:

Nama : Jayanti Permatasari

NIM : 11553204741

Dalam melakukan penelitian Tugas Akhir (Skripsi) program sarjana (S1), Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU, saya memerlukan beberapa informasi untuk mendukung penelitian yang saya lakukan dengan judul “Penilaian Tingkat Pengelolaan Sistem Layanan Pengaduan Menggunakan COBIT 5 Domain DSS03 ”

Maka dari itu saya mohon atas kesediaan Bapak/Tbu/Saudara/Saudari untuk berpartisipasi dalam penelitian yang saya lakukan dengan mengisi kuesioner yang telah terlampir. Atas partisipasi Bapak/Tbu/Saudara/Saudari dalam mengisi kuesioner ini sangat berpengaruh penting dalam penentuan keberhasilan penelitian yang saya lakukan.

Data yang telah dikumpulkan hanya digunakan dalam keperluan penelitian ilmiah dan bukan untuk tujuan lain. Maka dari itu kerahasiaannya dijamin sepenuhnya.

Atas ketersediaan Bapak/Tbu/Saudara/Saudari yang telah meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Jayanti Permatasari





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|                   |  |         |
|-------------------|--|---------|
| Nama Responden    |  | DSS 3.0 |
| Jabatan Responden |  |         |

### KUESIONER MENGELOLA MASALAH

Pada kuesioner ini telah dikembangkan untuk mengetahui penilaian sebuah tingkat kapabilitas pada saat ini dari proses pengelolaan sistem layanan pengaduan *online* yaitu *manage problems* (DSS03). Hasil dari kuesioner selanjutnya akan dijadikan sebagai dasar yang cukup untuk identifikasi peningkatan (*improvement*) proses pengelolaan masalah.

|                  |   |
|------------------|---|
| DSS03            | <i>Manage Problem</i>   |
| Deskripsi Proses | berfokus pada pengidentifikasian dan pengklasifikasian masalah dan penyebabnya dan menyediakan resolusi dengan jangka waktu untuk mencegah terulangnya insiden dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan |
| Tujuan Proses    | Untuk meningkatkan ketersediaan, memperbaiki level layanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan pelanggan, serta kepuasan dengan mengurangi jumlah <i>problem</i> operasional.                  |

Pada kuesioner ini, terdapat beberapa kriteria dalam setiap proses atribut. Responden dapat memilih salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dan bisa mewakili kondisi penilaian tingkat pengelolaan layanan sistem pengaduan *online* dengan cara memberikan (✓) pada salah satu pilihan jawaban. Sedangkan pada kolom "komentar", responden dapat memberikan jawaban bebas dalam bentuk uraian essay yang dapat mendukung tingkat kinerja dari kriteria yang diajukan. Berikut ini merupakan penjelasan kategori dari jawaban.

| No | KRITERIA   |
|----|--|
| 1  | Kriteria tidak tercapai sama sekali, dimana tidak ada fakta atau bukti yang dicapai.   |
| 2  | Kriteria telah tercapai sebagian, telah terdapat beberapa fakta atau bukti mengenai kriteria yang dicapai.   |
| 3  | Kriteria secara garis besar tercapai, artinya telah terdapat fakta atau bukti atas pendekatan sistematis dan pencapaian signifikan atas kriteria tersebut, meski mungkin masih ada beberapa kelemahan. |
| 4  | Kriteria secara penuh telah tercapai, artinya telah terdapat fakta atau bukti atas pendekatan sistematis dan lengkap, dan pencapaian penuh atas kriteria serta tidak ada kelemahan terkait kriteria    |



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|                           | tersebut.  |         |   |   |   |     |          |
|---------------------------|--|---------|---|---|---|-----|----------|
| <b>Level 0 Incomplete</b> |  |         |   |   |   |     |          |
| No                        | Kriteria   | Jawaban |   |   |   | Ket | Komentar |
|                           |  | 1       | 2 | 3 | 4 |     |          |
| 1                         | Memperhatikan dan melakukan layanan pengelolaan terhadap masalah-masalah pengaduan <i>online</i> yang terjadi untuk mendukung proses bisnis. |         |   |   |   |     |          |

| <b>Level 1 Performed</b>          |  |         |   |   |   |          |          |
|-----------------------------------|--|---------|---|---|---|----------|----------|
| <b>PA 1.1 Process Performance</b> |  |         |   |   |   |          |          |
| No                                | Kriteria   | Jawaban |   |   |   | Ket      | Komentar |
|                                   |  | 1       | 2 | 3 | 4 |          |          |
| 1.                                | Mendefinisikan dan menerapkan prosedur untuk melaporkan masalah yang teridentifikasi, termasuk klasifikasi masalah, kategorisasi dan prioritas.                            |         |   |   |   | Dss03.01 |          |
| 2.                                | Melakukan koordinasi untuk menilai dan menganalisa akar penyebab masalah.  |         |   |   |   | Dss03.02 |          |
| 3.                                | Begitu akar penyebab masalah diidentifikasi, membuat catatan <i>known errors</i> dan mengidentifikasi solusi yang tepat  |         |   |   |   | Dss03.03 |          |
| 4.                                | Mengidentifikasi dan mengajukan solusi berkelanjutan dan mempunyai rencana yang dikembangkan terhadap akar penyebab masalah untuk dapat mencegah terjadinya insiden dimasa |         |   |   |   | Dss03.04 |          |



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|    |  |  |  |  |  |          |  |
|----|--|--|--|--|--|----------|--|
|    | depan.   |  |  |  |  |          |  |
| 5. | Mengumpulkan dan menganalisis data operasional (terutama catatan insiden dan perubahan) untuk mengidentifikasi gejala yang muncul yang mungkin menunjukkan masalah |  |  |  |  | Dss03.05 |  |

## Level 2 Manage

### PA 2.1 Performance Management

| No | Kriteria  | Jawaban |   |   |   | Ket          | Komentar |
|----|---|---------|---|---|---|--------------|----------|
|    |   | 1       | 2 | 3 | 4 |              |          |
| 1. | Mendefinisikan secara jelas kegiatan pengelolaan masalah dan dikomunikasikan kepada pihak yang terlibat   |         |   |   |   | Dss03.04     |          |
| 2. | Merencanakan dan memonitor kinerja proses pengelolaan masalah.  |         |   |   |   | PA<br>2.1.02 |          |
| 3. | Kinerja proses pengolahan masalah disesuaikan untuk memenuhi rencana. Adanya tindakan ketika proses pengolahan masalah tidak sesuai dengan rencana. |         |   |   |   | PA<br>2.1.03 |          |
| 4. | Menugaskan dan mengkomunikasikan tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses pengolahan masalah kepada pihak yang terlibat.                  |         |   |   |   | PA<br>2.2.04 |          |
| 5. | Mengalokasikan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses pengolahan masalah.   |         |   |   |   | PA<br>2.1.05 |          |
| 6. | Mengelola antarmuka antara pihak-   |         |   |   |   | PA           |          |





# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|  |   |  |  |  |  |        |  |
|--|---|--|--|--|--|--------|--|
|  | pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan masalah untuk memastikan komunikasi yang efektif |  |  |  |  | 2.1.06 |  |
|--|---|--|--|--|--|--------|--|

| Level 2 Managed                |  |         |   |   |   |              |          |
|--------------------------------|--|---------|---|---|---|--------------|----------|
| PA 2.2 Work Product Management |  |         |   |   |   |              |          |
| No                             | Kriteria   | Jawaban |   |   |   | Ket          | Komentar |
|                                |  | 1       | 2 | 3 | 4 |              |          |
| 1.                             | Mendefinisikan kriteria untuk produk hasil kerja dari proses pengolahan masalah. |         |   |   |   | PA<br>2.2.02 |          |
| 2.                             | Mendokumentasikan hasil kinerja proses pengolahan masalah.                       |         |   |   |   | PA<br>2.2.03 |          |
| 3.                             | Mengontrol lebih lanjut terhadap hasil kerja proses pengolahan masalah.          |         |   |   |   | PA<br>2.2.02 |          |
| 4.                             | Meninjau hasil kerja sesuai dengan kriteria yang direncanakan dan disesuaikan    |         |   |   |   | PA<br>2.2.04 |          |

| Level 3 Established    |   |         |   |   |   |              |          |
|------------------------|---|---------|---|---|---|--------------|----------|
| 3.1 Process Definition |   |         |   |   |   |              |          |
| No                     | Kriteria  | Jawaban |   |   |   | Ket          | Komentar |
|                        |   | 1       | 2 | 3 | 4 |              |          |
| 1.                     | Adanya panduan dan proses standar (SOP), yang mendefinisikan proses pengelolaan masalah         |         |   |   |   | PA<br>3.1.01 |          |
| 2.                     | SOP menyediakan secara detail urutan proses pengolahan masalah                                  |         |   |   |   | PA<br>3.1.02 |          |
| 3.                     | SOP menyediakan secara detail identifikasi peran dan kompetensi yang dibutuhkan untuk melakukan |         |   |   |   | PA<br>3.1.03 |          |



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|    |  |  |  |  |  |              |  |
|----|--|--|--|--|--|--------------|--|
|    | proses pengelolaan masalah.  |  |  |  |  |              |  |
| 4. | SOP menyediakan secara detail infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk melakukan proses pengelolaan masalah. |  |  |  |  | PA<br>3.1.04 |  |
| 5. | Mempunyai metode yang cocok untuk memantau efektivitas dan kesesuaian proses pengelolaan masalah.                            |  |  |  |  | PA<br>3.1.05 |  |

| Level 3 Established    |   |         |   |   |   |              |          |
|------------------------|---|---------|---|---|---|--------------|----------|
| 3.2 Process Deployment |   |         |   |   |   |              |          |
| No                     | Kriteria  | Jawaban |   |   |   | Ket          | Komentar |
|                        |   | 1       | 2 | 3 | 4 |              |          |
| 1.                     | Telah melakukan proses pengelolaan masalah sesuai dengan standar SOP.   |         |   |   |   | PA<br>3.2.01 |          |
| 2.                     | Melakukan penugasan dan komunikasi peran, tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses pengelolaan masalah sesuai SOP.                |         |   |   |   | PA<br>3.2.02 |          |
| 3.                     | Personil yang melakukan proses pengelolaan masalah adalah personil yang kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, dan pengalaman.         |         |   |   |   | PA<br>3.2.03 |          |
| 4.                     | Meyediakan, mengalokasikan dan menggunakan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses pengelolaan masalah sesuai SOP. |         |   |   |   | PA<br>3.2.04 |          |
| 5.                     | Infrastruktur dan lingkungan kerja  |         |   |   |   | PA           |          |



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|    |   |  |  |  |  |              |  |
|----|---|--|--|--|--|--------------|--|
|    | yang diperlukan untuk melakukan proses pengolahan masalah disediakan, dikelola dan pelihara sesuai SOP.   |  |  |  |  | 3.2.05       |  |
| 6. | Data mengenai proses pengelolaan masalah dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk melakukan evaluasi perbaikan terus-menerus dari proses. |  |  |  |  | PA<br>3.2.06 |  |

| Level 4 Preditacble        |   |         |   |   |   |              |          |
|----------------------------|---|---------|---|---|---|--------------|----------|
| PA 4.1 Process Measurement |   |         |   |   |   |              |          |
| No                         | Kriteria  | Jawaban |   |   |   | Ket          | Komentar |
|                            |   | 1       | 2 | 3 | 4 |              |          |
| 1.                         | Mempunyai penetapan pengukuran performa proses pengelolaan masalah.   |         |   |   |   | PA<br>4.1.01 |          |
| 2.                         | Mempunyai penetapan detail dari tujuan, ukuran dan indikator performa proses pengelolaan masalah.   |         |   |   |   | PA<br>4.2.02 |          |
| 3.                         | Hasil pengukuran performa proses pengelolaan masalah dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan, gunanya untuk memantau seberapa jauh tujuan proses pengelolaan masalah telah tercapai. |         |   |   |   | PA<br>4.1.05 |          |
| 4.                         | Hasil pengukuran digunakan untuk menggambarkan kinerja proses.  |         |   |   |   | PA<br>4.1.06 |          |
| Level 4 Precditable        |   |         |   |   |   |              |          |
| PA 4.2 Process Control     |   |         |   |   |   |              |          |
| No                         | Kriteria  | Jawaban |   |   |   | Ket          | Komentar |
|                            |   | 1       | 2 | 3 | 4 |              |          |





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|    |   |  |  |  |  |              |  |
|----|---|--|--|--|--|--------------|--|
| 1. | Menetapkan teknik analisis dan kontrol untuk mengukur efektifitas kegiatan proses pengelolaan masalah yang diadakan                                 |  |  |  |  | PA<br>4.2.01 |  |
| 2. | Menetapkan parameter dan standar untuk mengontrol performa proses pengelolaan masalah yang dilakukan.   |  |  |  |  | PA<br>4.2.02 |  |
| 3. | Hasil pengukuran pengontrolan proses pengelolaan masalah dianalisis untuk menentukan masalah yang diperhatikan dan diteruskan untuk penanggulangan. |  |  |  |  | PA<br>4.2.03 |  |
| 4. | Terdapat tindakan koreksi untuk mengatasi masalah pengontrolan proses pengelolaan masalah yang dilakukan.   |  |  |  |  | PA<br>4.2.04 |  |
| 5. | Batasan kontrol diterapkan kembali (apabila dibutuhkan) sebagai respon terhadap tindakan koreksi.   |  |  |  |  | PA<br>4.2.05 |  |

| Level 5 Optimizing        |  |         |   |   |   |              |          |
|---------------------------|--|---------|---|---|---|--------------|----------|
| PA 5.1 Process Innovation |  |         |   |   |   |              |          |
| No                        | Kriteria   | Jawaban |   |   |   | Ket          | Komentar |
|                           |  | 1       | 2 | 3 | 4 |              |          |
| 1.                        | Terdapat rencana peningkatan proses terhadap proses pengelolaan masalah untuk mendukung tujuan bisnis  |         |   |   |   | PA<br>5.1.01 |          |
| 2.                        | Data performa proses mengenai proses pengelolaan masalah dianalisa untuk mengidentifikasi variasi didalam performa proses pengelolaan masalah. |         |   |   |   | PA<br>5.1.02 |          |



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

|    |  |  |  |  |  |              |  |
|----|--|--|--|--|--|--------------|--|
| 3. | Data performa proses pengelolaan masalah dianalisa untuk mengidentifikasi peluang untuk pelaksanaan praktik terbaik mengenai proses pengelolaan masalah. |  |  |  |  | PA<br>5.1.03 |  |
| 4. | Rencana peningkatan terhadap proses pengelolaan masalah dianalisis dari teknologi dan konsep proses yang baru.   |  |  |  |  | PA<br>5.1.04 |  |
| 5. | Strategi implemetasi dibuat untuk mencapai tujuan dari peningkatan proses pengelolaan masalah.   |  |  |  |  | PA<br>5.1.05 |  |

| Level 5 Optimizing          |  |         |   |   |   |              |          |
|-----------------------------|--|---------|---|---|---|--------------|----------|
| PA 5.2 Process Optimization |  |         |   |   |   |              |          |
| No                          | Kriteria   | Jawaban |   |   |   | Ket          | Komentar |
|                             |  | 1       | 2 | 3 | 4 |              |          |
| 1.                          | Mempunyai penilaian terhadap dampak dari adanya perubahan proses pengelolaan masalah.  |         |   |   |   | PA<br>5.2.01 |          |
| 2.                          | Implementasi dari perubahan yang telah disetujui kemudian dikelola dan meningkatkan strategi implementasi peningkatan poses pengelolaan masalah (adanya dokumentasi proses, rencana kualitas, SOP yang diperbarui) |         |   |   |   | PA<br>5.2.02 |          |
| 3.                          | Berdasarkan kinerja sesungguhnya efektivitas dari perubahan proses dalam pengelolaan masalah diukur, dievaluasi dan dilaporkan setelah implementasi secara berkala/periodik.                                       |         |   |   |   | PA<br>5.2.03 |          |



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN C CEKLIS BUKTI

### LAMPIRAN C CHEKLIST BUKTI

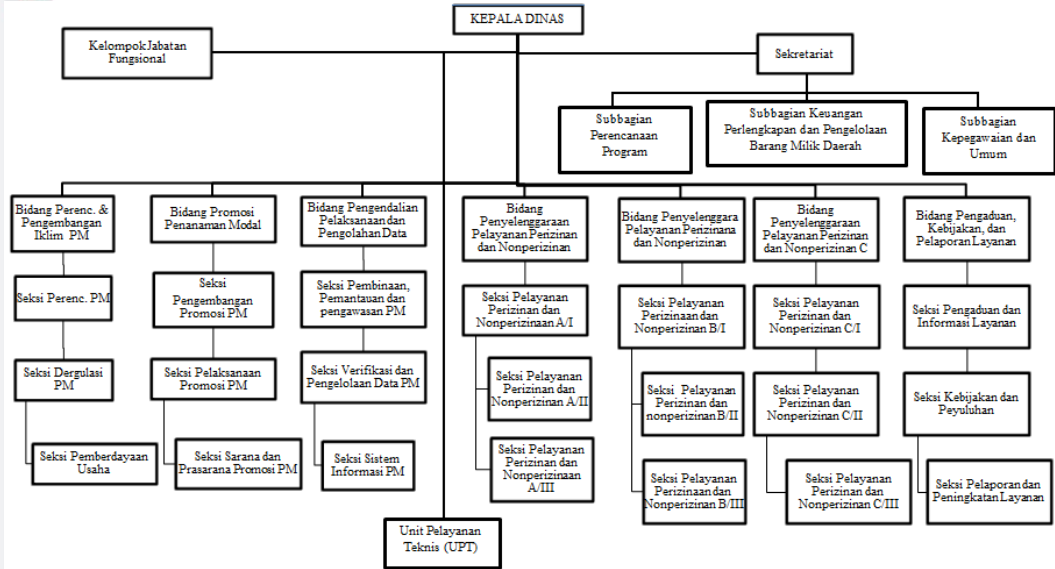
| Dokumen  | Ada | Tidak | Keterangan   |
|--|-----|-------|--|
| Mekanisme prosedur sistem informasi pengaduan online | √   |       | Sistem Simple  |
| Kebijakan pengelolaan sistem pengaduan online        | √   |       | SOK, SK, Pergub, Permenpan RB  |
| Manual penggunaan sistem Pengaduan                   |     | √     | -  |
| Laporan proses bisnis                                | √   |       | Laporan pengaduan tahunan atau bulanan   |
| Standar manajemen mutu                               | √   |       | ISO 9001 2015 Tentang manajemen pelayanan publik   |
| Standar monitoring dan penilaian kualitas            | √   |       | ISO 9001 2015 Tentang manajemen pelayanan publik   |
| Laporan perbaikan sistem pengaduan online            |     | √     | Laporan tahunan pada sistem pengaduan online menyangkut permasalahan yang ada berupa data-data pengaduan.      |
| Tujuan proses bisnis pengaduan                       | √   |       | Laporan bulanan atau tahunan mengenai pengaduan.   |
| Laporan permasalahan dalam pelayanan pengaduan       |     | √     | Ditandatangani oleh Dinas DPMPPTSP Provinsi Riau   |
| Laporan perbaikan infrastruktur IT                   |     | √     | -  |
| Rencana pengembangan sistem layanan pengaduan online | √   |       | Rencana pengembangan dibahas ketika sedang melakukan rapat oleh seluruh staf mengenai sistem pengaduan online. |
| Nota dinas pembagian tugas layanan pengaduan         | √   |       | Ditandatangani oleh Dinas DPMPPTSP Provinsi Riau   |
| Sistem manajemen mutu layanan                        | √   |       | Ditandatangani oleh Dinas DPMPPTSP   |





## LAMPIRAN D

### STRUKTUR ORGANISASI



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 15 Mei 1997, Bagan Batu, Rokan Hilir, Riau, kota asal penulis dari Bagan Batu Rokan Hilir, dari Ayahanda Andi Saputra dan Ibunda tercinta Nike Kusuma Wati yang telah memberikan sebuah nama terbaik yaitu **“JAYANTI PERMATASARI”**. Saat ini penulis tinggal di alamat jalan cendana marpoyan damai. Penulis merupakan anak ke 3 dari 7 bersaudara. Nomor handPhone penulis: 082217122418. Pada tahun 2003 memasuki Sekolah Dasar (SD) Pembangunan Bagan Batu Rokan Hilir dan telah menyelesaikan pendidikan pada tahun 2009, lalu melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Pembangunan Bagan Batu Rokan Hilir pada Tahun 2009, lalu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kujuruan (SMK) Pembangunan Bagan Batu Rokan Hilir dengan Jurusan Teknik Komputer Jaringan(TKJ) dan pada tahun 2014 melakukan Praktek Kerja Industri (PRAKERIN) pada PT. Telkom Indonesia TBK Kota pinang selama 3 bulan hingga selesai, dan penulis menyelesaikan pendidikan di SMK pada tahun 2015. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke jenjenag perguruan tinggi Universitas Islam Negri Sultas Syarif Kasim Riau, sebagai mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi hingga sampai menyelesaikan laporan Tugas Akhir pada tahun 2019.

Selama penulis mejadi mahasiswi, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek (KP) di Ponpes Babussalam Tandun pada awal tahun 2018. Pernah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di dessa Bukit Batrem Keceamatan Dumai Timur dan melaksanakan penelitian Tugas Akhir di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau yang meneliti tentang penilaian tingkat pengelolaan sistem layanan pengaduan menggunakan COBIT 5 Domain DSS03 pada akhir 2018. Penulis pernah melaksanakan dan mengikuti berbagai kegiatan yang telah diakan oleh kampus UIN Suska Riau seperti seminar, kajian islami, passion tehno, kemah bakti mahasiswa(KBM), dll.

UIN SUSKA RIAU